

Le rôle de la bibliothèque publique dans l'intégration des populations immigrées

Travail de Bachelor réalisé en vue de l'obtention du Bachelor HES par :

Rachel Brunner

Conseiller au travail de Bachelor :

Michel Gorin, professeur

Yverdon-les-Bains, le 10 juillet 2015

Haute École de Gestion de Genève (HEG-GE)

Filière Information documentaire

I. Déclaration

Ce travail de Bachelor est réalisé dans le cadre de l'examen final de la Haute école de gestion de Genève, en vue de l'obtention du titre de Spécialiste en information documentaire.

L'étudiant atteste que son travail a été vérifié par un logiciel de détection de plagiat.

L'étudiant accepte, le cas échéant, la clause de confidentialité. L'utilisation des conclusions et recommandations formulées dans le travail de Bachelor, sans préjuger de leur valeur, n'engage ni la responsabilité de l'auteur, ni celle du conseiller au travail de Bachelor, du juré et de la HEG.

« J'atteste avoir réalisé seule le présent travail, sans avoir utilisé des sources autres que celles citées dans la bibliographie. »

Fait à Yverdon-les-Bains, le 10 juillet 2015

Rachel Brunner

II. Remerciements

Je remercie tout particulièrement :

Mme Marie-Laure Meier et M. Pierre Pittet de la Bibliothèque publique et scolaire d'Yverdon-les-Bains pour leurs conseils avisés et leur investissement dans cette expérience.

Mme Cécile Ehrensperger du JECOS à Yverdon-les-Bains pour sa disponibilité et son regard passionné sur l'immigration et l'intégration.

Mme Ursula Utz de la bibliothèque interculturelle Globlivres à Renens pour son accueil et ses connaissances en termes d'interculturalité en bibliothèque.

Les dix personnes qui ont répondu à l'entretien semi-directif pour leur sincérité et leur confiance.

Mme Martine Weibel pour nos passionnants échanges sur le thème de l'intégration et la relecture du présent travail.

M. Michel Gorin, professeur à la HEG et référent pédagogique pour sa sympathie et son enthousiasme.

III. Résumé

Ce travail présente deux finalités : en premier lieu, il s'agit de livrer à la Bibliothèque publique et scolaire d'Yverdon-les-Bains (BPY) une réflexion théorique sur le rôle des bibliothèques publiques dans l'intégration des populations immigrées. En deuxième lieu, il s'agit de lui proposer des actions concrètes pouvant être mises en œuvre à la BPY dans le but de favoriser cette intégration. Cette étude doit pouvoir être une source d'information intéressante et pertinente pour les bibliothèques publiques en général.

Ce travail est réalisé à l'intention de la BPY. L'institution organise régulièrement des actions de natures diverses et fait actuellement partie intégrante de la dynamique culturelle de la ville, ce qui lui apporte légitimité et visibilité.

Le potentiel social et « troisième lieu » des bibliothèques est une importante source d'intérêt et de motivation. En outre, je suis sensible au sujet de l'immigration et du processus d'intégration qui en découle. C'est de l'association de ces deux intérêts apparemment distincts que sont nés le sujet et la problématique de mon travail. Le contexte environnemental, quant à lui, n'a pas été choisi au hasard ; je suis native d'Yverdon-les-Bains et sa citoyenne depuis toujours. J'évolue ainsi en territoire connu, sensibilisée, grâce à mes connaissances et amis, aux réalités humaines consécutives à l'état d'immigré.

La base de ce travail est une réflexion théorique sur le rôle des bibliothèques dans l'intégration des immigrés, à partir de laquelle sont produites des propositions d'actions concrètes, adaptées à la BPY, rendues sous forme de fiches techniques. Il s'agit également d'une contribution documentaire, car cette étude vise à être mise à disposition des bibliothèques publiques intéressées qui pourront les contextualiser.

IV. Liste des tableaux

Tableau 1 : Les individus interrogés de 1ère génération	30
Tableau 2 : Les individus interrogés de 2ème génération.....	31
Tableau 3: Récapitulatif du service Pressreader	57

V. Liste des figures

Figure 1 : Les fonctions de la bibliothèque	34
Figure 2 : Les tâches du front office	35
Figure 3 : Les tâches du back office	35
Figure 4 : Les qualités du bibliothécaire	36
Figure 5 : La qualité des souvenirs vécus à la bibliothèque	44
Figure 6 : La qualité du contact avec le personnel de la bibliothèque	45
Figure 7 : La représentation des types de public	46
Figure 8 : La qualité des sentiments éprouvés en bibliothèque	47
Figure 9 : La participation aux activités de la bibliothèque	47
Figure 10 : Les activités à la bibliothèque favorisant le processus d'intégration.....	50
Figure 11: Les lieux favorisant le processus d'intégration	51

Table des matières

I.	Déclaration	2
II.	Remerciements	3
III.	Résumé	4
IV.	Liste des tableaux	5
V.	Liste des figures	5
1.	Introduction	10
1.1.	La problématique	10
1.2.	Les objectifs	11
2.	Réflexion théorique	12
2.1.	L'intégration : qu'est-ce que c'est ?	12
2.1.1.	L'intégration, c'est l'affaire de tous	15
2.1.2.	L'intégration, c'est l'implication dans la vie active	15
2.1.3.	L'intégration ne se vit pas au détriment de ses racines	16
2.2.	La bibliothèque publique et l'intégration des personnes immigrées	16
2.2.1.	Les bibliothèques multiculturelles	19
3.	Contexte	23
3.1.	La Ville d'Yverdon-les-Bains	23
3.1.1.	Panorama sur l'immigration à Yverdon-les-Bains	23
3.2.	La Bibliothèque publique d'Yverdon-les-Bains	25
3.2.1.	Présentation	25
3.2.2.	Buts et missions	25
3.2.3.	Services	25
3.2.4.	Description du fonds	26
3.2.5.	Usagers	26
3.2.6.	Animations	26

3.3.	Historique des actions multiculturelles à la BPY	26
3.4.	Entretiens semi directifs	27
3.4.1.	Technique de récolte de données.....	27
3.4.2.	Choix des interlocuteurs	28
3.4.3.	Hypothèses de recherche.....	31
4.	Analyse	32
4.1.	Connaissances professionnelles de la bibliothèque	33
4.1.1.	Les fonctions de la bibliothèque	33
4.1.2.	Le portrait d'un(e) bibliothécaire	34
4.1.3.	Les activités du bibliothécaire	35
4.1.4.	Les qualités du bibliothécaire	36
4.2.	Hypothèse 1 : les migrants de 2ème génération ont une vision positive de la bibliothèque et ressentent plus de légitimité à la fréquenter que les migrants de 1 ^{ère} génération.....	36
4.2.1.	La fréquentation de la bibliothèque	36
4.2.2.	La qualité des souvenirs vécus à la bibliothèque.....	37
4.2.3.	La qualité des contacts avec le personnel.....	39
4.2.4.	La représentation des types de publics	40
4.2.5.	La qualité du sentiment éprouvé en bibliothèque	41
4.2.6.	La bibliothèque et ses activités.....	42
4.2.7.	Résultats.....	44
4.3.	Hypothèse 2 : les migrants de 1ère et 2 ^{ème} génération considèrent la bibliothèque comme un lieu pouvant favoriser leur intégration et leur sentiment d'appartenance à la communauté suisse.....	48
4.3.1.	La capacité de la bibliothèque à être un outil d'intégration	48
5.	Actions applicables par la BPY pour favoriser l'intégration	52
5.1.	Trois semaine au cœur de... : un pays et sa culture mis en lumière	52

5.2. Le guichet « Informations immigration » : aide et soutien à l'intégration.....	53
5.3. Les livres ont des racines : accueil et acceptation de l'Autre par le conte et le récit.....	55
5.4. Les périodiques en ligne : mise à disposition de ressources numériques plurilingues	56
6. Description de la fiche technique.....	57
6.1. Niveau d'âge.....	57
6.2. Code de classement	57
6.3. Titre de l'activité	57
6.4. Lieu	58
6.5. Surface	58
6.6. Description de l'activité.....	58
6.7. Objectifs généraux	58
6.8. Objectifs spécifiques	58
6.9. Déroulement de l'activité	58
6.10. Ressources humaines	59
6.11. Collaborateurs externes.....	59
6.12. Matériel requis	59
6.13. Moyens promotionnels.....	60
6.14. Règles de sécurité	60
6.15. Photographies	60
7. Conclusion	61
Bibliographie	63
Annexe 2 : Grille de dépouillement des entretiens vierge	68
Annexe 3 : Grilles de dépouillement des entretiens	68
Annexe 4 : Fiches techniques 1.....	68
Annexe 5 : Fiche technique 2	68
Annexe 6 : Fiche technique 3	68

Annexe 7 : Fiche technique 4	68
------------------------------------	----

1. Introduction

La bibliothèque telle que nous la connaissons au travers des fictions littéraires ou cinématographiques, figée dans un écrin de poussière par nos souvenirs et représentations mentales collective n'est plus. Victime de l'ère 2.0, de la décentralisation de l'information, ainsi que de sa propre image désuète qui ne correspondait plus aux réalités de notre société actuelle, elle a été contrainte de muer. Telle une illustration vivante de la théorie de l'évolution de Charles Darwin, elle a su non seulement s'adapter à son environnement, mais également évoluer pour survivre. Si la bibliothèque demeure un lieu de connaissances, elle est à présent, plus que jamais, un point d'accès aux cultures et à l'éducation, ce qui nécessite des espaces d'interaction propices aux rencontres, aux discussions et aux échanges.

L'un des principaux changements survenus dans notre société occidentale moderne est le phénomène de mélange des populations, autrement dit, de brassage ethnique et culturel. Il s'agit là d'un facteur d'influence important dans l'évolution des services de la bibliothèque, auquel j'ai décidé de m'intéresser dans le cadre de ce travail. Si l'espace physique de type « troisième lieu »¹ permet, en effet, de lutter contre la décentralisation des ressources informationnelles, il permet également de toucher des publics potentiels, tels les migrants.

S'il semble que la bibliothèque publique a un rôle de composition à interpréter dans l'intégration des populations immigrées, j'ai l'intention, par le biais de ce travail, de le clarifier. Pour ce faire, j'ai choisi comme terrains d'enquête Yverdon-les-Bains, ville du canton de Vaud à la population multiculturelle, ainsi que sa Bibliothèque publique et scolaire.

1.1. La problématique

Pour ce travail de bachelor, j'ai commencé par penser aux sujets qui me tiennent à cœur : les bibliothèques publiques, l'immigration, Yverdon-les-Bains et sa bibliothèque publique et scolaire au sein de laquelle j'ai fait un apprentissage d'agente en information documentaire (AID). Puis, j'ai rapidement compris que je devais travailler

¹ « Tourné vers l'utilisateur, dédié à ses besoins, la bibliothèque troisième lieu assume sa vocation sociale et propose de nombreux services : alphabétisation, aide aux devoirs, aide à la recherche d'emploi, prêt d'espaces aux associations, mais aussi espaces de restauration et de détente » (Pérès-Labourdette Lembé, 2012).

autour d'une thématique qui m'a toujours intéressée : le rôle de la bibliothèque publique dans le processus d'intégration des personnes immigrées.

Une fois cela en tête, la problématique s'est rapidement révélée à moi. La voici :

En quoi la bibliothèque publique et scolaire d'Yverdon-les-Bains peut-elle favoriser l'intégration des populations immigrées ?

Afin d'y répondre, j'ai commencé par établir une réflexion théorique sur le rôle des bibliothèques publiques dans l'intégration des personnes immigrées. Par la suite, j'ai mené des entretiens semi-directifs auprès de dix personnes de première et de deuxième génération d'immigration, afin de me faire une idée des différences de représentation de la bibliothèque selon les niveaux d'intégration, ainsi que de leurs envies et besoins en termes d'actions de médiation. Pour terminer, j'ai élaboré des fiches techniques présentant des actions concrètes que la BPY pourrait mettre en place à l'intention des personnes immigrées.

1.2. Les objectifs

Ce travail a pour buts de :

- Délivrer une réflexion théorique sur le rôle de la bibliothèque publique dans l'intégration des personnes immigrées
- Réaliser une analyse, à partir de la question suivante : quelle représentation de la bibliothèque ont les personnes immigrées de 1^{ère} et 2^{ème} génération ?
- Proposer des actions concrètes que peut mener la BPY pour favoriser l'intégration des communautés et personnes immigrées, par le biais de fiches techniques.

2. Réflexion théorique

2.1. L'intégration : qu'est-ce que c'est ?

Il serait incohérent de tenter d'apposer une définition fixe et indiscutable sur un terme aussi subjectif qu'« intégration ». Source de nombreux débats et générateur d'opinions diverses et variées, il est également au centre du sujet et de la problématique de ce travail, c'est pourquoi il est essentiel de s'y intéresser.

Je vous propose une explication concise de la notion d'intégration, en partant de l'origine du mot et de sa signification sociologique, en observant quelques définitions encyclopédiques, et en nous recentrant sur les aspects juridique et politique de notre système suisse.

D'étymologie latine, le terme *integratio* signifie : rétablissement, renouvellement, réparation (Grange, 2005, p.2). Utilisé dans de nombreux domaines d'étude, tels les mathématiques, le droit, l'économie, la psychologie, nous allons, pour ce travail, nous pencher sur sa définition sociologique provenant du verbe *integrare* en latin médiéval, qui signifie : rendre complet, entier (Guichet du savoir, 2015).

C'est le sociologue français Emile Durkheim qui instaura ce mot dans le lexique de la sociologie, en le faisant paraître dans ses ouvrages « De la division du travail social » (1893) et « Formes élémentaires de la vie religieuse » (1912). La notion d'intégration se rattache alors à la problématique du lien social, en révélant l'existence de croyances, de pratiques et de buts communs partagés entre les individus d'une même société. S'il s'agit d'une société dite « primitive », une composante mécanique entre en jeu, rendant la solidarité inhérente aux similitudes et aux ressemblances (Ferreol, p.1). Le dictionnaire suisse de politique sociale, socialinfo, reprend le propos d'Emile Durkheim (Simonet, 2015) :

« Un groupe, ou une société, est intégré quand leurs membres se sentent liés les uns aux autres par des valeurs, des objectifs communs, le sentiment de participer à un même ensemble sans cesse renforcé par des interactions régulières (cf. E. Durkheim). L'intégration sociale est donc une propriété collective et l'insertion, dans ce contexte, se réfère à la participation au niveau individuel à un système social intégré. »

La définition du dictionnaire en ligne Larousse est exprimée en ces termes :

« Intégration raciale, processus tendant à donner à une minorité raciale des droits égaux à ceux de la population dominante. »

L'encyclopédie collaborative en ligne Wikipédia propose cette définition :
« *En sociologie, l'intégration est le processus et les modalités par lesquels une personne s'attache (s'intègre) à une communauté et inversement.* »

Le Centre national de ressources textuelles et lexicales (CNRTL), quant à lui, l'explique ainsi :

« *Phase où les éléments d'origine étrangère sont complètement assimilés au sein de la nation tant au point de vue juridique que linguistique et culturel, et forment un seul corps social.* »

Après avoir pris connaissance de l'étymologie, de la vision sociologique de Durkheim, et de quelques définitions lexicales, nous allons nous pencher sur les aspects légaux, ainsi que sur les définitions formulées par des acteurs politiques et associatifs du domaine de l'immigration en Suisse.

Le Secrétariat d'Etat aux migrations (SEM) qui a pour mission de réglementer les conditions d'entrée, de séjour et de travail en Suisse, de coordonner les moyens mis en oeuvre par la Confédération, les cantons et les communes en faveur de l'intégration des étrangers, et de traiter les naturalisations au niveau fédéral, se prononce ainsi :

« *L'intégration des étrangers vise à favoriser la coexistence des populations suisse et étrangères, sur la base des valeurs fondamentales de la Constitution fédérale, ainsi que le respect et la tolérance mutuels. Elle doit permettre aux étrangers dont le séjour est légal et durable de participer à la vie économique, sociale et culturelle* » (LEtr, art.4, 2005).

Actuellement, les objectifs dictés à l'intention de la politique de l'intégration sont soutenus par une base légale : « la loi fédérale sur les étrangers » (LEtr, 142.20, 2005) et « l'ordonnance révisée sur l'intégration des étrangers » (OIE, 142.205, 2007). Voici un résumé des principes en vigueur aux niveaux fédéral, cantonal et communal :

- « *L'intégration est un processus réciproque qui implique aussi bien la population suisse que la population étrangère.*
- *L'intégration suppose un esprit d'ouverture de la part des Suisses, un climat de reconnaissance et l'élimination des obstacles discriminatoires.*
- *La contribution des étrangers à l'intégration se manifeste par*
Le respect des valeurs de la Constitution fédérale,
Le respect de la sécurité et de l'ordre publics,
La volonté de participer à la vie économique et d'acquérir une formation,
L'apprentissage d'une langue nationale.
- *L'intégration est une tâche étatique essentielle à laquelle participent tous les niveaux institutionnels en collaboration avec les partenaires sociaux, les organisations non gouvernementales et les organisations d'étrangers »* (SEM 2015).

Afin d'avoir une idée de ce que représente l'intégration pour des personnes œuvrant directement sur le terrain de l'immigration, je suis allée à la rencontre de Mme Cécile Ehrensperger, cheffe adjointe au Service de la jeunesse et de la cohésion sociale (JECOS) dont la mission est de promouvoir la qualité de vie et la cohésion sociale au sein de la ville d'Yverdon-les-Bains. Qu'est-ce que ce service entend par « intégration » et donc, indirectement, quels types d'action a-t-il choisi de mettre en place ? Lors de l'entretien avec Mme Ehrensperger (JECOS, 31 mars 2015), j'ai appris que le service misait beaucoup sur l'aspect participatif des activités proposées. Il part, en effet, du principe que le sentiment d'appartenance à une communauté se fait ressentir lorsqu'il y a implication concrète des principaux intéressés dans une tâche ou un loisir, en collaboration avec l'indigène. Autrement dit, l'action de « s'intégrer » implique ici une participation à la vie active de la communauté, favorisant les échanges et les buts communs.

Dans la brochure « Yverdon-les-Bains : Programme d'intégration communal : 2014-2017 », le JECOS cite la Loi cantonale sur l'intégration des étrangers et sur la prévention du racisme :

« L'intégration implique, d'une part, la volonté des étrangers de s'intégrer dans la société d'accueil en respectant les valeurs qui fondent l'état de droit et d'apprendre le français et, d'autre part, la volonté de cette société de permettre cette intégration » (LIEPR 2007).

Plus concrètement, en 2010, le JECOS a mis en œuvre une politique d'intégration offrant aux personnes issues de l'immigration un accueil adapté, ainsi que toutes les informations nécessaires à leur intégration en tant qu'acteurs de la commune et citoyens à part entière. Sur la demande du Bureau cantonal pour l'intégration des étrangers et la prévention du racisme (BCI), le service a créé son propre programme d'action s'étendant de 2014 à 2017, dans lequel des mesures visant à favoriser le savoir bien-vivre ensemble sont présentées. Elles couvrent les domaines suivants :

- « Primo-information et Conseil »

Vise à accueillir les nouveaux citoyens et à leur proposer des services et renseignements adaptés.

- « Encouragement précoce et Employabilité »

Vise à intégrer les nouveaux citoyens dans le système scolaire et le monde du travail afin de favoriser l'égalité des chances.

- « Intégration sociale »

Viser à encourager les nouveaux citoyens à s'investir dans des projets, associations et organisations de la vie civile (MiniPic 2014).

L'un des principaux objectifs est que ces mesures soient mises en pratique par chaque acteur communal ayant un rôle à jouer dans l'intégration et le renforcement des liens sociaux, qu'il soit institutionnel, économique, associatif et individuel. Pour ce faire, une collaboration constante doit être entretenue entre ces différentes entités. Encore une fois, il s'agit d'aller ensemble vers un même but.

Une définition que partage Mme Ursula Utz, responsable de la Bibliothèque interculturelle Globlivres à Renens, qui assure que l'intégration passe également par l'accès à l'information, l'apprentissage de la langue et le dialogue (Globlivres, 10 avril 2015).

Après considération des différentes définitions mises en lumière dans ce chapitre, sommes-nous en mesure de savoir ce qu'est l'intégration ? Voici, selon moi, les éléments importants, qui émanent de cette réflexion :

2.1.1. L'intégration, c'est l'affaire de tous

Comme le défend l'OIE, le SEM, Wikipédia ou encore le JECOS, les efforts d'intégration n'ont pas à être produits à sens unique. Autrement dit, la personne étrangère, issue de l'immigration, doit trouver en la terre d'accueil une variété d'offres et de services adaptés, visant à créer et à renforcer son sentiment d'appartenance. Si la personne immigrée doit respecter les lois et les valeurs de la société d'accueil, cette dernière doit faire preuve de tolérance et d'intérêt à l'égard des cultures qui la rejoignent.

2.1.2. L'intégration, c'est l'implication dans la vie active

Un individu ne peut s'intégrer dans un groupe que s'il participe à ses activités. Pour faire partie intégrante de la société d'accueil, en effet, la personne immigrée doit participer au développement de celle-ci, que ce soit professionnellement ou au travers d'une association, d'une organisation, etc. De cette implication personnelle dans la poursuite de buts communs naîtra le sentiment d'appartenance. Ce principe sociologique fondamental, introduit par Durkheim, ressort clairement dans le programme d'action du JECOS.

2.1.3. L'intégration ne se vit pas au détriment de ses racines

L'assimilation décrit une situation où les étrangers se conforment à tous les traits culturels de la société de résidence et renoncent à toute spécificité culturelle du pays d'origine (langue, croyance, coutumes). L'intégration, quant à elle, décrit uniquement l'application des exigences légales, économiques et linguistiques du pays d'accueil (CIAO 2014). La définition du dictionnaire Larousse, parlant d'égalité des droits, ainsi que les autres explications décrites et retranscrites précédemment, mentionnant le partage et les actions communes, prouvent qu'en aucun cas il est demandé aux personnes immigrées de s'intégrer au détriment de leur propre culture. Au contraire, les fondements d'une culture sont à préserver car ils sont richesse et repères identitaires. Accepter une personne dans son intégrité et ses différences, les respecter et s'y intéresser est la base d'une société multiculturelle épanouie.

2.2. La bibliothèque publique et l'intégration des personnes immigrées

La bibliothèque est un lieu en mouvance, se devant d'adapter constamment son offre, sa collection et ses services aux besoins de ses publics, inhérents à sa mission, à son identité et à sa survie. Ainsi, au fil du temps, elle est passée de lieu de stockage organisé des écrits au statut de « troisième lieu » proposant comme valeurs ajoutées des espaces accueillants et des actions de médiation diversifiées, à l'image de la société hétérogène dans laquelle elle évolue.

Depuis une vingtaine d'années, la variété des cultures au sein de la population d'un même environnement est source de réflexions profondes, d'essais et de mises en place d'actions stratégiques. Comme il est écrit dans le code d'éthique de BIS pour les bibliothécaires et professionnels de l'information : « *Les professionnels de l'information sont spécialement attentifs aux publics spécifiques qui nécessitent une protection particulière* » (BIS 2013, p.2). Pour les bibliothèques publiques, en effet, le but de ces investissements est de faire correspondre leur offre aux besoins spécifiques des usagers et non usagers de culture étrangère n'ayant pas toujours connaissance des services mis à disposition ou n'y ayant pas accès. Animées par une éthique et des valeurs ancrées au métier, tel l'accès à l'information et à la culture pour tous, les bibliothèques ont le devoir de s'intéresser aux personnes immigrées, confrontées à divers obstacles sociétaux et culturels difficiles à franchir sans des aides extérieures ou accompagnement adaptés. Selon le Manifeste de l'IFLA et de l'UNESCO sur la

bibliothèque publique, l'une des principales missions est de « *développer le dialogue interculturel et favoriser la diversité culturelle* » (IFLA/UNESCO 1994).

Voici, exposés ci-après, quelques arguments visant à renforcer l'idée que la bibliothèque d'aujourd'hui détient un rôle important dans l'accueil, le soutien et l'aide à l'intégration des personnes immigrées.

La bibliothèque, lieu de transmission du savoir, possède aujourd'hui un statut d'institution publique au sein du système éducatif, au même titre que l'école. A en croire les propos d'Emile Durkheim, l'éducation est à l'origine de la socialisation et l'intégration au sein d'une société (Wikipédia). Nous pouvons ainsi considérer la bibliothèque dans son rôle d'institution favorisant l'intégration et le sentiment d'appartenance à une communauté.

Selon le Manifeste de l'IFLA et de l'UNESCO sur la bibliothèque multiculturelle :

« La diversité culturelle et linguistique est un patrimoine commun de l'humanité et elle doit être chérie et préservée au bénéfice de tous. Elle est à la source des échanges, de l'innovation, de la créativité et de la coexistence pacifique entre les peuples » (IFLA 2006).

En tant que digne représentante du savoir, la bibliothèque a pour devoir de s'intéresser à collecter et redistribuer la connaissance. La promiscuité d'une importante variété de cultures représente ici une aubaine, car elle permet un riche échange de connaissances. Afin que cet échange puisse avoir lieu, les relations entre différentes communautés doivent être positives et entretenues. C'est donc à la bibliothèque de s'assurer que la cohabitation soit harmonieuse.

L'un des rôles de la bibliothèque est de représenter l'environnement dans lequel elle se trouve en mettant en avant la culture locale dans le sens large du terme. Ainsi, si elle est une passerelle d'accès à l'information générale, elle doit également être en mesure de mener à une information locale et contextualisée. Elle détient donc un rôle clé dans l'accueil des migrants, public aux besoins informationnels spécifiques, liés au pays, au canton et à la commune d'accueil.

Pour terminer, la bibliothèque publique doit pouvoir être en mesure d'offrir à ses usagers actifs et potentiels des services correspondant à leur besoins. A ce sujet, voici ce que délivre le Manifeste de l'IFLA et de l'UNESCO :

« Les services qu'elle assure sont également accessibles à tous, sans distinction d'âge, de race, de sexe, de religion, de nationalité, de langue ou de condition sociale. Des prestations et des équipements spéciaux doivent y être prévus à l'intention de ceux qui ne peuvent, pour une raison ou une autre, utiliser les services et le matériel normalement fournis, par exemple les minorités

linguistiques, les handicapés, les personnes hospitalisées ou incarcérées » (IFLA/UNESCO 1994b).

L'adaptation de l'offre aux publics et la mise à disposition de services spécifiques sont donc plus que de simples initiatives facultatives ; il s'agit de devoirs professionnels.

Dans le cadre de cette argumentation, il est intéressant de se renseigner sur l'étymologie du mot « public », présent dans le titre « bibliothèque publique ».

3. public (adjectif) : du latin *publicus* « qui concerne l'État, qui intéresse le public »

4. le public (nom) : du latin *publicum* « intérêt public »

Tous deux sont issus de *populus* qui signifie « peuple » (Wiktionnaire).

Nous pouvons constater que la notion d'intérêt au public (ou au peuple) est à chaque fois présente. Cela implique de la part des bibliothèques publiques le respect d'une mission et d'une culture professionnelle basées sur ses publics, ainsi que la mise sur pied d'actions et d'offres correspondantes. Pour ce faire, une attention particulière soutenue par des études et analyses de l'environnement direct de l'institution et de sa communauté doit être entreprise. On identifie, en effet, ses publics lorsque l'on connaît son environnement, sa communauté et la situation sociale de cette dernière. Ainsi, une bibliothèque se trouvant dans un quartier défavorisé ne peut s'investir dans les mêmes missions qu'une bibliothèque située dans un quartier aisé. Dans le cas d'une ville comme Yverdon-les-Bains où les cultures et les statuts sociaux sont variés, la bibliothèque doit veiller à ce que chacun soit représenté, puisse s'approprier les lieux, et bénéficier de services et d'actions de médiation adaptés.

La bibliothèque publique ne peut donc se contenter de ses lecteurs accomplis et fidèles. Car il ne s'agit pas seulement pour elle de subsister mais de s'épanouir dans une société diversifiée sur le plan linguistique et culturel. Comme mentionné dans l'introduction, les évolutions technologiques asphyxient la documentation physique et, avec elle, la centralisation matérielle des connaissances. S'il est vrai que l'offre papier est encore d'actualité en Suisse, elle est vouée à disparaître. Il est du devoir des professionnels de l'information de s'attendre à ce que les générations prochaines délaissent la bibliothèque et ses ressources physiques au profit de l'Internet 2.0 et de ses ressources numériques. Il est important d'en considérer l'impact social ; si les ressources de la bibliothèque ne correspondent pas à son époque et ses réalités sociétales, la population ne sera pas sensibilisée à la bibliothèque publique, et l'utilisation de ses services ne sera pas transmise aux générations suivantes.

2.2.1. Les bibliothèques multiculturelles

Avant tout, que signifie le terme multiculturalisme, et comment se traduit-il en bibliothèque ?

Selon Olivier Tacheau (1998, p.27), le multiculturalisme :

« [d]éfinit la prise en compte de la diversité ethnique, linguistique et culturelle de la société. Déniant la réalité du melting pot dans une vision plurielle de la société, le multiculturalisme considère tout individu comme porteur d'une culture et d'une identité originelles qu'il doit préserver et enrichir, sans pour autant qu'elles ne recouvrent ou s'effacent derrière l'identité [nationale]. »

Dans son support de conférence « Culture d'ici et d'ailleurs : le multiculturalisme en bibliothèque », Sandrine Ferrer (2014, p.9) affirme que pour que la bibliothèque assure une mission multiculturelle il faut qu'elle prenne en compte la diversité du public, qu'elle propose des services et ressources documentaires spécifiques, mais aussi qu'elle mette en place des actions de médiation pour favoriser l'accès à la bibliothèque, aux collections, aux informations.

A présent que ces notions ont été appréhendées, nous allons nous intéresser à quelques bibliothèques et réseaux de bibliothèques qui œuvrent sur le plan multiculturel, ainsi qu'aux services spécifiques qu'ils proposent à l'intention des personnes immigrées.

Comment parler de bibliothèques et de multiculturalisme sans porter son regard Outre-Atlantique ? Aux Etats-Unis, berceau de la « third place library », les bibliothèques publiques sont reconnues pour leur dynamisme et leur volonté d'être des lieux conviviaux, animés par des actions de médiation variées et originales. Nous pouvons également citer en exemple les bibliothèques du Canada, du Royaume-Uni, du Pays-Bas et du nord de l'Europe qui jouissent d'une aura particulière : celle de lieux informationnels et socioculturels de référence, dans lesquels une importante variété de services est proposée. Dans ces pays globalement précurseurs, la bibliothèque a définitivement troqué son image de temple sacré de la Culture au bénéfice de celle de lieu d'échanges et d'accessibilité.

L'IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions), dont le siège social est situé à La Haye (Pays-Bas), réfléchit activement au sujet du rôle de la bibliothèque par rapport aux populations immigrées. Au travers de sa Section des services de bibliothèque destinés aux populations multiculturelles, elle s'est penchée sur la question suivante : faut-il mettre en place des actions et services spécifiques destinés aux populations multiculturelles (IFLA 2015) ? De cette réflexion ouverte et

continue, ainsi que des expériences variées partagées, une boîte à outils (IFLA 2015) a été conçue et mise en ligne dans le but de favoriser la promotion des actions multiculturelles organisées par les bibliothèques.

Aux Pays-Bas, les bibliothèques fonctionnent en réseau, notamment grâce à l'Association des bibliothèques publiques (Vereniging van Openbare Bibliotheken) (VOB 2013) qui veille à la cohérence des services et missions sociales des bibliothèques publiques néerlandaises. Ces dernières proposent des cours de langues et des formations relayant diverses informations sur le pays, en collaboration avec différents partenaires, dont des associations de migrants et des écoles privées. Des journaux en langues étrangères sont disponibles dans la plupart des bibliothèques, ainsi que des livres traitant de sujets sociaux, tels l'éducation sexuelle, les violences conjugales, etc. destinés principalement aux femmes migrantes qui ont la possibilité de les emprunter sur le compte de leur enfant. Pour lutter contre l'illettrisme et encourager la lecture parent-enfant, les bibliothèques ont intégré différents programmes dont *De Voorleesvogel*, comparable à des animations comme « Né pour lire » ou « Chouette, bébé lit ! » en Suisse (Jaquet-Triboulet 2008).

Aux Etats-Unis, la New York Public Library (NYPL) propose, à l'intention des nouveaux citoyens dont les migrants, une variété de services leur permettant de « *comprendre et d'interagir avec la culture, le gouvernement et le système éducatif des États-Unis.* » (Ma traduction. NYPL 2015).² Une importante collection de documents en langues étrangères est mise à disposition, ainsi que des collections spécifiques constituées en fonction des flux migratoires. Depuis des années, la NYPL propose des cours gratuits de langue anglaise dispensés dans les arrondissements du Bronx, Manhattan et Staten Island, et met à disposition des ressources documentaires relatives à la citoyenneté. Dans cette même logique, afin que ces services soient accessibles à tout le monde, le portail du site web de la NYPL est consultable en espagnol, en russe et en chinois (NYPL 2015b).

Au Canada, la bibliothèque de Montréal propose la collection « Nouveaux arrivants » qui délivre des informations utiles et pratiques, visant à faciliter le processus d'intégration. « La collection pour tous », quant à elle, réunit des ouvrages à l'intention des lecteurs débutants. Deux actions de médiation sont reconnues pour leur impact : « Mots partagés » qui réunit des anciens et nouveaux citoyens autour de lectures

² Texte original : « The New York Public Library helps non-English speaking and other immigrants understand and interact with the culture, government, and educational system of the United States » (NYPL 2015).

faciles d'accès, et « Contact » qui amène les bibliothécaires à sortir des murs de l'institution pour se rendre dans des lieux publics à la rencontre des habitants. Le livre est alors introduit aux enfants par la lecture, dans le but d'encourager les adultes présents à venir à la bibliothèque (Bibliothèques Montréal 2015).

Bobigny est une commune française de 48'496 habitants (Wikipédia) dont le réseau de bibliothèques est une référence en termes de démocratisation culturelle. Il est constitué d'une bibliothèque centrale, d'une bibliothèque de quartier, ainsi que d'un bibliobus. Grâce à une politique sociale intelligente et dynamique, il a su s'adapter à la population de la ville, principalement constituée d'individus non-diplômés, d'origine modeste, dont une grande part est issue de l'immigration. Les bibliothèques de Bobigny mettent à disposition des films dans leur version originale, des méthodes d'apprentissage de langues, mais également des revues et des livres pour adultes et enfants dans un large choix de langues étrangères. Elles proposent également un guide multilingue des services de la bibliothèque. Un fonds thématique nommé « cultures étrangères/récits d'immigration » est constitué et développé. (Tabah 2002)

Les bibliothèques de la ville de Montreuil mettent à disposition de leurs usagers une importante collection de livres et de revues en langues étrangères, des méthodes de langues, de la musique du monde, des films en version originale sous-titrée, un accès à la presse étrangère en ligne. Elles proposent également des visites pour les publics non-francophones, des accueils de groupes d'apprentissage du français, d'alphabétisation et d'intégration, des ateliers de conversation en français, des conférences autour de débats citoyens, le tout en partenariat avec des associations de promotion des cultures étrangères. Le site web des bibliothèques est consultable dans onze langues différentes. (Bibliothèques Montreuil 2015)

En Suisse, des bibliothèques interculturelles sont basées dans nombre de cantons. La première à avoir vu le jour est la bibliothèque Globlivres, présente depuis 1988 à Renens. Cette institution interculturelle, internationalement reconnue pour son engagement culturel, linguistique et social à l'égard des populations immigrées, est un modèle pour ses contemporaines. Détentrice de plusieurs prix dont le « Mérite de l'intégration » remis par la ville de Renens, et « Milieu du monde » décerné par la Chambre cantonale consultative des immigrés, elle propose des activités et services variés dans un esprit multiculturel. Les usagers bénéficient de la présence d'un personnel multiethnique facilitant la communication, et d'un important choix de méthodes de langue, dictionnaires, imagiers, lexiques, ainsi qu'une collection de livres bilingues afin de contribuer à l'apprentissage des langues. (Globlivres 2015)

Parmi les projets mis sur pied, on trouve :

- « Né pour lire » pour famille allophone ; moments de partage entre l'adulte et l'enfant autour du livre.
- « Chez nous – chez vous » ; rencontres et échanges entre personnes de nationalités et cultures différentes. Les conversations amènent à un usage fluide de la langue.
- Les accueils de classe ; visite de la bibliothèque suivie d'une animation.
- Les mercredis du conte ; lecture de contes du monde entier suivie d'un goûter (une fois par mois).
- La nuit du conte ; lecture de contes du monde entier et animations autour d'une thématique (une fois par année).
- Le stage du conte ; apprentissage de l'art de conter, destiné aux enfants entre 8 et 12 ans.
- Ecrivaine publique ; rédaction de CV, lettres de motivation et courriers divers à l'intention des personnes en besoin (deux fois par mois).
- Club de lecture ; échanges autour de livres et découvertes littéraires.
(Association livres sans frontières. Rapport d'activités 2014)

L'institution a également pour projet d'aller à la rencontre des personnes âgées en EMS afin de leur proposer des livres-audio et des ouvrages en gros caractères dans la langue qu'ils souhaitent (2014b p.16-17).

3. Contexte

3.1. La Ville d'Yverdon-les-Bains

Nichée entre les montagnes jurassiennes, le lac de Neuchâtel et la campagne vaudoise, Yverdon-les-Bains étend son agglomération sur 11,26 km. Au cœur de la vieille ville se trouve la place Pestalozzi, ses pavés gris mouchetés de pigeons et son illustre pédagogue auquel elle a emprunté le nom. Entourée d'un château médiéval, d'un temple protestant néo-classique et de l'Hôtel de Ville aux pierres d'Hauterive, elle invite les badauds à flâner ou à s'installer en terrasse. Yverdon-les-Bains doit la composition de son nom à la source d'eau qui circule en son sol et alimente son centre thermal, mais d'autres symboles font également sa renommée, comme la Maison d'Ailleurs, le Musée d'Yverdon et région, le Centre d'art contemporain, la Bibliothèque publique et scolaire, les théâtres, la vie estudiantine et sportive, les rives du lac et sa réserve protégée, les menhirs du Néolithique, le marché du samedi matin, et bien d'autres encore.

La commune de 28'695 habitants compte également une population multiculturelle composée de 128 nationalités différentes. Afin de comprendre la situation actuelle de la population yverdonnoise en termes d'immigration, voici un panorama de son évolution à travers le temps.

3.1.1. Panorama sur l'immigration à Yverdon-les-Bains

Si nombre d'informations concernant les évolutions démographiques en Suisse existent, il n'est pas aisé de trouver des données précises quant aux flux migratoires à Yverdon-les-Bains. En revanche, il est possible de tirer des parallèles entre les grandes vagues migratoires nationales, et les données statistiques transmises par le service du Contrôle des habitants de la ville (YIB dès 1850).

De 1890 à 1910, en plein cœur de la révolution industrielle, les besoins en main d'œuvre principalement destinées au développement du réseau ferroviaire suisse furent à l'origine d'un déferlement migratoire provenant des pays limitrophes. En ce temps-là, les ressortissants bénéficiaient de la liberté d'établissement³. En 1907, apparurent les premières données chiffrées témoignant de la présence de 878

³ Traités bilatéraux conclus avec les cantons permettant aux ressortissants des pays qui en bénéficient d'entrer en Suisse, d'y sortir et de s'installer dans le lieu qu'ils désirent (Guzzi-Heeb 2009).

étrangers à Yverdon-les-Bains (YIB dès 1850b) Leur nombre, bien que fluctuant, ne cessa de croître.

Au lendemain de la seconde guerre mondiale, alors que la Suisse entrait dans une période économique fructueuse, le gouvernement fit appel à de la main d'œuvre étrangère provenant principalement d'Italie. A Yverdon-les-Bains, entre 1946 et 1947, le nombre d'étrangers passa subitement de 358 à 600 (YIB dès 1850b)

En 1948, un accord fut signé permettant aux travailleurs transalpins de passer la frontière sans pour autant qu'ils puissent s'installer durablement. Le permis saisonnier de l'époque, en effet, leur permettait de rester 9 mois sur le territoire suisse à condition qu'ils regagnent leur patrie pour les 3 mois suivants. Cet accord eut pour conséquence une vague migratoire importante, puisque le nombre d'étrangers en Suisse évolua de manière significative entre 1960 et 1970 (Société suisse de radiodiffusion et télévision 2014). Cette année-là, le regroupement familial fut autorisé permettant aux familles de se réunir ou de régulariser leur situation jusqu'alors clandestine. Ce changement est parfaitement visible dans les statistiques démographiques yverdonnoises, puisque le nombre d'étrangers passe de 2'002 à 5'166 en 10 ans seulement (YIB 1850b).

En 1991, la guerre d'ex-Yougoslavie éclate, et la cité thermale voit apparaître les premiers requérants d'asile. Un nombre croissant qui atteindra son apogée en 1999 lors de la deuxième vague de conflits des pays de l'Est.

Yverdon-les-Bains aujourd'hui, c'est 18'298 Suisses et 10'493 étrangers partageant le même environnement (YIB 1850b) C'est une variété de cultures devant pratiquer un savoir-vivre ensemble malgré les craintes et l'incompréhension, nées de la méconnaissance de l'autre. Vivre ensemble, en effet, est une obligation qui n'implique par défaut ni le partage, ni même l'acceptation des différences. Face à cette réalité humaine, il est du devoir de chacun, en particulier des autorités ainsi que des acteurs sociaux et culturels de la ville, de mener des réflexions et de concevoir des projets visant à favoriser le respect et la tolérance. Il en va de même pour l'intégration des personnes immigrées, c'est-à-dire le développement d'un sentiment d'appartenance à la culture d'accueil, tout en préservant précieusement la culture d'origine, celle des racines. L'intégration, en effet, n'est à pas confondre avec l'assimilation qui demande à ce qu'une culture disparaisse au profit d'une autre.

3.2. La Bibliothèque publique d'Yverdon-les-Bains

3.2.1. Présentation

Au cœur de la vieille ville, Place de l'Ancienne Poste, se dresse un imposant bâtiment en molasse. Récemment rénovée, la Bibliothèque publique et scolaire d'Yverdon-les-Bains propose aux habitants d'Yverdon-les-Bains et région une offre culturelle riche et variée. Expositions, conférences, actions hors les murs, cercles et concours littéraires sont organisés ponctuellement. Son fonds est composé de 63'000 documents en libre-accès entre une section adulte et un espace multimédia au rez, un espace jeunesse au premier étage et une section enfantine au troisième et dernier étage du bâtiment.

3.2.2. Buts et missions

La mission principale de la BPY est de fidéliser ses publics en leur offrant un fonds loisir et documentaire éclectique et adapté.

Les animations et actions de médiation mises sur pied dans l'idée de faire de la BPY un lieu convivial et dynamique, participent à cette mission de fidélisation et de promotion des richesses culturelles.

3.2.3. Services

Les utilisateurs ont la possibilité d'emprunter des documents avec un délai de trois semaines, sauf pour les DVD qui sont prêtés une semaine. S'ils ne sont pas réservés, les documents peuvent être prolongés à deux reprises par les bibliothécaires, mais également par les emprunteurs eux-mêmes depuis le site officiel de la BPY, sur leur compte personnel.

Les usagers peuvent pratiquer des recherches documentaires sur l'OPAC (PMB), à partir de postes d'ordinateurs disposés à proximité du bureau du prêt.

Presse quotidienne, journaux, magazines et bandes dessinées sont disponibles dans l'espace café situé au rez. Des comptoirs ont été disposés le long des fenêtres, offrant une vue sur les allées et venues de la Place de l'Ancienne Poste. Des fauteuils invitent également à s'installer pour bouquiner tranquillement en buvant un thé.

Il est possible d'étudier, de consulter des ouvrages, d'utiliser la photocopieuse, ainsi que de bénéficier de trois postes informatiques dans la salle de lecture située au premier étage, offrant également un accès wifi.

L'espace jeunesse propose également des emplacements dédiés à la lecture et au travail intellectuel.

3.2.4. Description du fonds

La BPY possède un fonds riche et varié, tant au niveau de son contenu que de ses supports. Romans et documentaires en français et langues étrangères, bandes dessinées et romans graphiques, journaux et magazines, livres audio, CD et DVD.

Précieux et rare, le fonds ancien protège 17'000 documents uniques, témoignant d'époques anciennes à Yverdon-les-Bains, dans la région et au-delà. Il est possible de les consulter en salle de lecture, après en avoir reçu l'autorisation.

3.2.5. Usagers

La BPY accueille des publics variés : adultes, adolescents et enfants d'âges, de statuts sociaux et d'origines variés, à l'image de la population de la ville.

3.2.6. Animations

L'agenda culturel propose des événements adaptés aux publics, qui prennent vie à l'intérieur comme à l'extérieur des murs. Ateliers créatifs, visites-découvertes, expositions, conférences, clubs de lecture, etc. Tant d'animations organisées à l'intention de tous, au fil des saisons. En été, par exemple, un espace constitué d'une tente et de chaises longues est installé à la plage, encourageant les baigneurs et promeneurs à s'installer pour profiter d'un moment de lecture.

3.3. Historique des actions multiculturelles à la BPY

Voici un aperçu des actions organisées à la BPY en lien avec l'immigration et l'intégration, chronologiquement exposées :

En 2003, à l'occasion de la Nuit du conte, la BPY mettait à l'honneur la communauté kurde d'Yverdon-les-Bains. Cette dernière avait présenté des contes, de la musique, ainsi que des mets traditionnels. Cette même année, à Noël, des chants et texte de la Nativité avaient été entonnés dans plusieurs langues.

En 2006, une conférence donnée par Etienne Piguet (professeur de géographie à l'Université de Neuchâtel) avait pour but de rendre le sujet de l'immigration en Suisse plus limpide. Parallèlement, le projet « Forum Qualité de Vie Pierre de Savoie » voyait le jour. Il s'agit d'une initiative de la Ville, en collaboration avec Pro Senectute Vaud et Santé Suisse, dont les objectifs sont de favoriser les relations entre les habitants du

quartier, de créer une ambiance conviviale, d'encourager la solidarité, et de réunir les compétences autour de projets et de buts communs. Afin que cette aventure humaine puisse être menée à bien sur le long terme, un local de rencontre a été mis à disposition des habitants du quartier.

En 2009, dans le cadre de ses rencontres artistiques, la BPY organisait une rencontre entre ses publics et les acteurs de la pièce de théâtre « Chaque homme est une race » traitant de la poursuite d'une vie meilleure par l'émigration.

En 2010, des portraits de migrants photographiés par Alphons Reiter étaient mis en lumière dans l'espace d'exposition de la BPY. Il s'agissait d'une initiative de la Commission consultative Suisses-immigrés (CCSI) visant à accroître sa visibilité et à engendrer des réflexions quant à l'intégration des immigrés en Suisse. Parallèlement, à Biblioplage était organisée l'action « Gens d'ici, mots d'ailleurs » qui comprenait l'exposition des portraits et la lecture à deux voix d'œuvres littéraires étrangères, dans leur version originale.

En 2011, la BPY se mettait au rap en organisant un cycle d'écriture accessible dès 10 ans. La découverte de ce genre musical populaire visait à attirer un jeune public multiculturel.

En 2014, l'exposition « Russie(s) » plaçait la Russie sous les projecteurs.

La BPY propose une petite collection de livres en langues étrangères. Elle emprunte ponctuellement à la bibliothèque interculturelle Globlivres une sélection de livres dans un choix de langues varié, qu'elle met à disposition de ses lecteurs. Elle détient également les ouvrages que l'école portugaise d'Yverdon-les-Bains lui a confiés.

3.4. Entretiens semi directifs

3.4.1. Technique de récolte de données

Afin de récolter des données utiles pour la partie pratique de ce travail, j'ai choisi de procéder à des entretiens semi-directifs. Il me paraissait essentiel que les personnes interrogées puissent s'exprimer le plus librement possible. En prenant garde à ne pas faire de malencontreuses interprétations, je pense que des informations supplémentaires peuvent être révélées grâce à l'interview ; au travers de la liberté de parole, de la gestuelle, des expressions faciales, des intonations, des émotions, etc. Lors de l'élaboration de mon guide d'entretien, j'ai formulé un maximum de questions ouvertes afin de ne pas me retrouver uniquement avec des résultats de nature quantitative. Pour que mes questions soient comprises par tous mes interlocuteurs,

indépendamment de leur niveau de français, j'ai fait attention à ce qu'elles soient formulées de manière simple.

Chaque entretien a été enregistré avec l'accord de la personne interrogée, puis retranscrit mot par mot. Le langage oral étant souvent peu compréhensible à l'écrit, je me suis permis d'éliminer les hésitations et les répétitions. J'ai également réadapté les tournures de phrase qui risquaient d'empêcher la bonne compréhension des réponses, tout en mettant un point d'honneur à ce que le fond, le sens et le discours soient respectés. Cette initiative enlève certes une part de fidélité à l'entretien, mais elle amène une meilleure compréhension globale, non négligeable dans le cadre d'un travail rédigé.

Les entretiens se sont déroulés dans des établissements publics, au domicile des personnes interrogées, ainsi qu'à mon propre domicile. Au vu de mon besoin impératif de données d'entretiens et de la motivation à caractère purement altruiste des personnes interrogées, il s'agissait de faciliter au maximum la rencontre et de m'adapter au mieux à leurs disponibilités.

3.4.2. Choix des interlocuteurs

Interroger des individus issus de l'immigration était un choix de base logique. Mon but était de comprendre leur représentation de la bibliothèque afin de repérer leurs attentes, leurs satisfactions, leurs déceptions et, finalement, de pouvoir me situer de manière plus juste et précise quant au choix des actions à proposer à la BPY.

Au vu de cela, dans un premier temps, j'ai sélectionné quatre nationalités issues des pays les plus représentés à Yverdon-les-Bains : le Portugal, l'Italie, la Serbie et le Congo. Par la suite, j'ai modifié ma sélection en imaginant interroger deux nationalités majoritaires et deux nationalités minoritaires afin que le travail de sélection d'actions soit plus riche en termes d'adaptation aux différents publics. Puis, au cours de mes épisodes de réflexion, j'ai pris conscience que le pays d'origine était un critère de sélection qui ne me mènerait nulle part. Allais-je véritablement voir ressortir d'incontestables différences ou traits particuliers entre les individus d'origine portugaise et ceux de nationalité serbe ? Allais-je oser proposer à la BPY d'adapter ses actions en fonction des cultures et des origines ? Puisqu'il est inconcevable de réduire un individu à sa nationalité, mes mandants et moi-même avons réalisé que l'intérêt, dans le cadre de ce travail, était de se concentrer sur le statut d'immigré en lui-même. Quelles soient originaires de Porto ou de Prokuplje, en effet, les personnes immigrées vivent le même déracinement et mènent les mêmes combats d'intégration. Cela étant,

il était intéressant d'enquêter sur les différences pouvant exister entre le migrant et le descendant de migrant, lesquels possèdent tous deux le statut d'immigré.

J'ai donc choisi de soumettre l'entretien semi-directif à des individus possédant deux types de statuts : les immigrés de première génération et les immigrés de deuxième génération. Voici les définitions que j'ai formulées afin de préciser le sens de ces statuts dans le cadre de ce travail :

4. L'immigré de première génération est né hors du pays d'accueil. Au cours de son existence, il a émigré et s'est installé dans le pays d'accueil. L'effort d'intégration est important car l'individu doit s'adapter à des mœurs, traditions, coutumes et lois nouvelles et/ou différentes de celles de son pays d'origine.
5. L'immigré de deuxième génération est né dans un pays dont il n'est pas originaire. Le lien avec ses racines et sa culture d'origine se fait au travers de l'éducation parentale. Dès lors où il sort du cadre parental, il entre dans celui de la terre d'accueil et de ses mœurs, traditions, coutumes et lois. Cette immersion précoce dans la société d'accueil facilite le processus d'intégration.

Au regard de l'importante présence des communautés étrangères à Yverdon-les-Bains, je n'ai pas eu besoin de l'aide d'un service ou d'une association. Je suis entrée en contact avec des individus issus de mes connaissances personnelles, ainsi que celles de mes amis, en veillant à ce que les âges et les profils varient. Le statut d'immigré étant l'élément le plus important dans le cadre de cette enquête, j'ai souhaité qu'une certaine variété de nationalités soit représentée, afin d'éviter qu'un résultat paraisse lié à une culture en particulier. J'ai donc questionné des individus d'origines portugaise, italienne, espagnole, belge, serbe, kosovare, congolaise et sri-lankaise.

Dans ce travail, j'ai tenu à préserver l'anonymat des personnes interrogées, d'où l'absence de tableau synoptique. Les seules indications les concernant, qui me semblaient être appropriées et intéressantes, se trouvent dans la partie « questions générales » du questionnaire. Avec ces indications générales, j'ai construit des tableaux récapitulatifs présentant les dix individus interrogés, essentiels à la partie analytique du travail.

Tableau 1 : Les individus interrogés de 1ère génération

1ère génération d'immigration						
N°	Age	Pays d'origine	Raison de la migration	Formation	Activité pro.	Loisirs et intérêts
1	19	Portugal	Economique	AFP (Attestation fédérale de formation professionnelle) de logisticien	Petits boulots divers	Voyager, dormir
2	63	Italie	Professionnelle	CFC Machiniste	Carreleur, soudeur, mécanicien, machiniste	Moto, pêche, champignons, "apéro"
3	49	Erythrée	Politique	Néant	Mère au foyer	Cuisine, télévision
4	25	Kosovo	Politique	CFC Mécanicien en maintenance d'automobiles légères	Mécanicien, maître artisan CFF	Informatique, football, course à pied, mécanique, moto
5	26	Belgique	Professionnelle	Educatrice sociale (en cours)	Serveuse, stagiaire en animation socioculturelle	Lecture, culture, volleyball, danse

Tableau 2 : Les individus interrogés de 2ème génération

2ème génération d'immigration					
N°	Age	Pays d'origine	Formation	Activité pro.	Loisirs et intérêts
6	24	Espagne	Bachelor en psychologie, bachelor travail social (en cours)	Instructrice chez Mc Donald's	Littérature, voyages
7	15	Serbie	Certificat scolaire	Stages dans le domaine de la mécanique	Amis, jeux vidéo, boguet (vélomoteur)
8	19	Congo	Gymnase diplôme	Manager chez Mc Donald's	Danse
9	22	Sri Lanka	CFC Employé de commerce	Aide infirmier (civiliste)	Lecture, sport, télévision, voyages
10	12	Bosnie	Néant	Néant	Wii, dessin, lecture

3.4.3. Hypothèses de recherche

Deux hypothèses de recherche ont été formulées à partir de la question suivante : quelle représentation de la bibliothèque ont les migrants de 1^{ère} et de 2^{ème} génération ?

Hypothèse n°1 :

Les migrants de 2^{ème} génération ont une vision positive de la bibliothèque et ressentent plus de légitimité à la fréquenter que les migrants de 1^{ère} génération

Pour cette hypothèse, je suis partie du principe qu'un individu né en Suisse a été amené au moins une fois, dans le cadre scolaire et/ou parental, à découvrir la

bibliothèque et ses services. Le fait de méconnaître ou de ne pas avoir accès à quelque chose peut engendrer des sentiments négatifs, tels que la frustration, la mésestime de soi, la colère, etc. Au contraire, un élément qui entre dans le champ des connaissances peut générer des sentiments positifs. Selon moi, une vision positive de la bibliothèque se construit grâce à de bons souvenirs, des prises de contact agréables avec le personnel, ainsi qu'une représentation mentale d'un type de public qui correspond à sa propre identité.

Je pars également du principe que l'immigré de 1^{ère} génération doit faire face à de multiples obstacles culturels pouvant déstabiliser sa confiance en lui et affecter son sentiment de légitimité. Mais d'abord, qu'est-ce que le sentiment de légitimité ? Selon l'encyclopédie Wikipédia :

« La légitimité est la qualité de ce qui est fondé en droit, en justice, ou en équité. La légitimité repose sur une autorité qui est fondée sur des bases juridiques ou sur des bases éthiques ou morales, et permet de recevoir le consentement des membres d'un groupe. »

Recevoir le consentement d'un groupe implique dans un premier temps qu'on s'y intègre. Voilà pourquoi, une personne migrante de 1^{ère} génération peut avoir plus de peine à ressentir de la légitimité à fréquenter la bibliothèque qu'une personne migrante de 2^{ème} génération qui a eu l'occasion de la connaître, notamment grâce à des visites de classe.

Hypothèse n°2 :

Les migrants de 1^{ère} et 2^{ème} génération considèrent la bibliothèque comme un lieu pouvant favoriser leur intégration et leur sentiment d'appartenance à la communauté suisse

Cette hypothèse a pour fonction de nourrir la partie réflexive de ce travail (la bibliothèque en tant qu'outil d'intégration), ainsi que de m'aider à proposer des actions intéressantes à la BPY. La priorité, en effet, étant de s'intéresser aux envies et aux besoins du public cible.

4. Analyse

Après avoir enregistré les entretiens, je les ai intégralement retranscrits dans des grilles de dépouillement. Puis, j'ai créé des tableaux les reprenant en entier, mot par mot, et les divisant en neuf parties :

1. La bibliothèque en tant que telle
2. La bibliothèque en tant que lieu physique

3. La bibliothèque et son public
4. La bibliothèque et son personnel
5. La bibliothèque et ses activités
6. La bibliothèque en tant qu'outil d'intégration
7. La bibliothèque idéale
8. Le rapport au livre
9. Questions spécifiques

Par la suite, j'ai effectué l'analyse des deux hypothèses formulées préalablement, en reprenant les indicateurs du tableau des hypothèses (Annexe 1, p.66).

Cette analyse a pour but d'identifier les besoins et envies des personnes immigrées en termes d'action de médiation, ainsi que de mettre en lumière les marges de progression possibles.

Si les questionnaires comportent plus de questions qu'en nécessite l'analyse, c'est parce que j'ai considéré que toutes les informations pouvant éclairer la BPY quant à son image et son impact auprès de ses usagers actifs ou potentiels sont intéressantes.

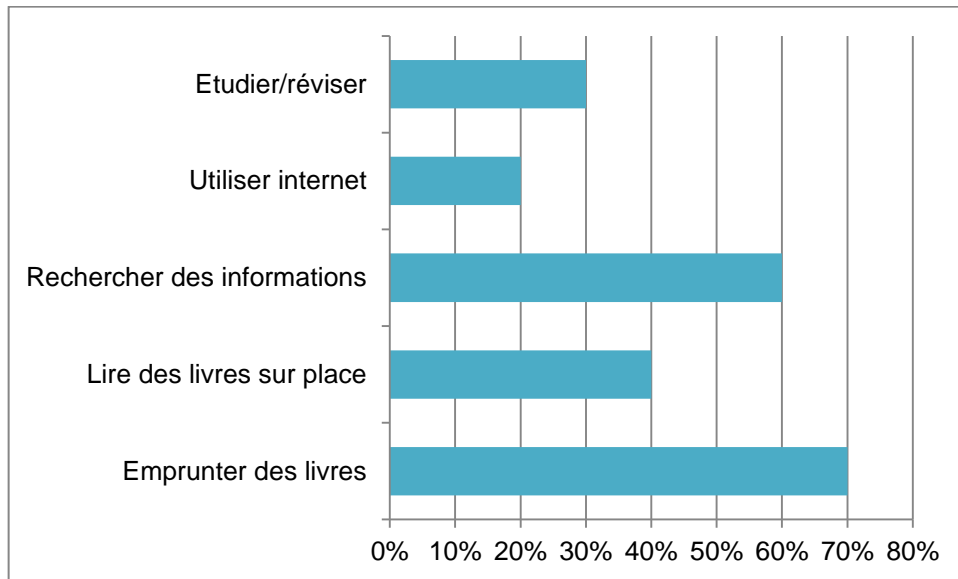
Avant l'analyse des deux hypothèses, j'ai rédigé le sous-chapitre « Connaissances professionnelles de la bibliothèque » dans lequel est exposé un aperçu des connaissances que possède l'entier des personnes interrogées de la bibliothèque, de ses fonctions et de son personnel. Je n'ai pas créé d'hypothèse à partir de ce thème car l'utilisateur, quel que soit son statut, n'est pas censé connaître la profession de bibliothécaire, sauf bien sûr s'il en fait partie. Il m'a semblé intéressant, même si cela ne fait pas partie de mes objectifs, de présenter ces données.

4.1. Connaissances professionnelles de la bibliothèque

4.1.1 Les fonctions de la bibliothèque

A la question « A quoi sert une bibliothèque ? », voici les réponses obtenues, exposées sous forme de barres :

Figure 1 : Les fonctions de la bibliothèque



Dans ce graphique, on s'aperçoit que 70% des personnes interrogées pensent que la bibliothèque est un lieu servant à emprunter des livres. 60% considèrent qu'il est propice à la recherche d'informations. 40% reconnaissent la présence d'espaces permettant de lire sur place. Les possibilités d'étudier, puis d'utiliser internet apparaissent ensuite. Les services mentionnés ici restent basiques. La bibliothèque ressort principalement comme un lieu regorgeant de livres et de documentation, dans lequel il est possible de s'installer pour lire et pour étudier.

4.1.2. Le portrait d'un(e) bibliothécaire

A partir des réponses obtenues à la question « Pour vous, à quoi ressemble un(e) bibliothécaire ? » j'ai élaboré un portrait en m'inspirant de l'effet visuel d'un « nuage de tags ».

Un(e) bibliothécaire est une **vieille dame** Suisse de bonne famille, intello, sudieuse... et quelque peu boutonneuse. Elle porte une longue jupe, un badge et une paire de **lunettes** qui lui sert à corriger sa forte myopie. C'est une personne discrète, mais aussi accueillante, gentille et serviable. (Ce portrait est sûrement un peu cliché.)

Comme on peut s'en rendre compte en lisant ce portrait, le(a) bibliothécaire souffre toujours de son image désuète. Les individus ont pris plaisir à imaginer « leur » bibliothécaire de la manière la plus cliché possible, en réalisant qu'il s'agissait plus d'une caricature que de la réalité.

4.1.3. Les activités du bibliothécaire

A la question « Pour vous, que font les personnes qui travaillent à la bibliothèque ? (En quoi consiste leur activité ?) », voici les réponses présentées sous forme de graphique en barres :

Figure 2 : Les tâches du front office

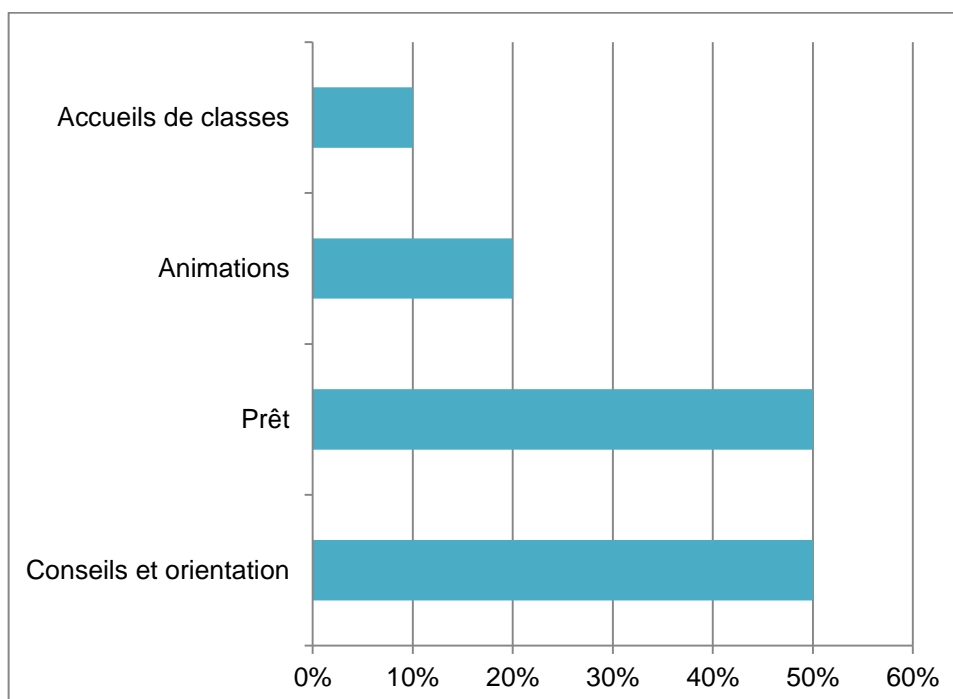
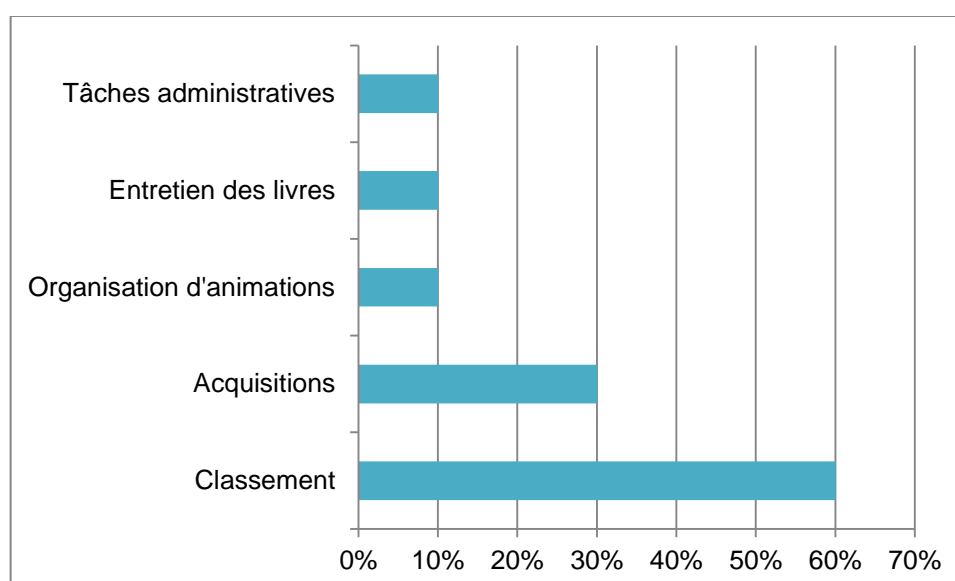


Figure 3 : Les tâches du back office

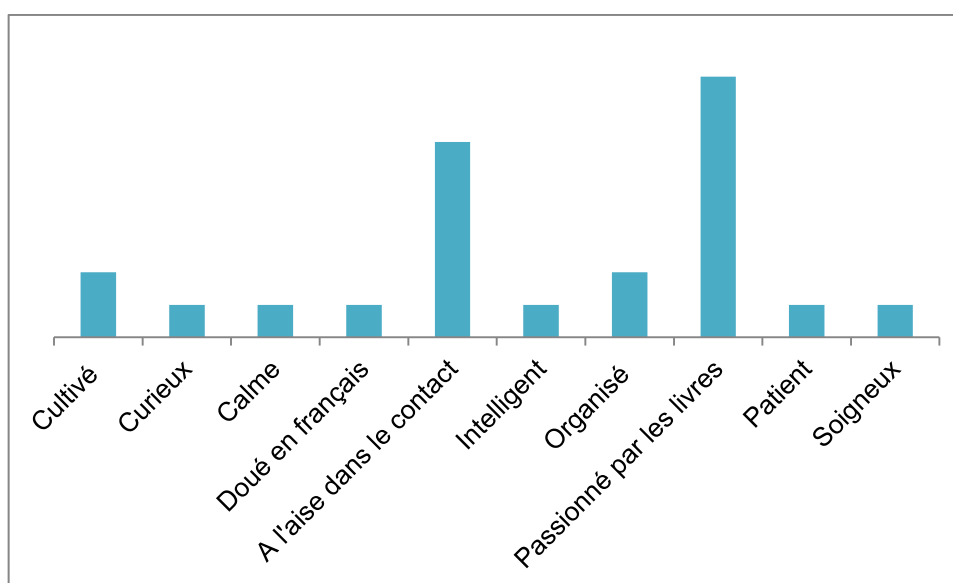


Ces graphiques nous révèlent que les tâches professionnelles les plus mentionnées par les personnes interrogées sont le rangement des livres (classement), l'aide à l'utilisateur (conseils et orientation), ainsi que le service du prêt. L'explication réside très probablement dans le fait qu'il s'agit d'actions visibles par l'utilisateur.

4.1.4. Les qualités du bibliothécaire

Selon les individus interrogés, pour devenir bibliothécaire, il faut être :

Figure 4 : Les qualités du bibliothécaire



Ce graphique nous montre que les qualités qui semblent être les plus importantes pour être un bon bibliothécaire, selon les personnes interrogées, sont : la passion des livres et le sens de l'accueil, de la sociabilité, l'aisance dans le contact humain. Être organisé et posséder de bonnes connaissances générales semblent également être requis.

4.2. Hypothèse 1 : les migrants de 2ème génération ont une vision positive de la bibliothèque et ressentent plus de légitimité à la fréquenter que les migrants de 1^{ère} génération

4.2.1. La fréquentation de la bibliothèque

Dans un premier temps, nous constatons que toutes les personnes interrogées savent, de manière basique, ce qu'est une bibliothèque, et s'y sont déjà rendues. D'autre part, elles connaissent l'existence et l'emplacement de la BPY, et sont déjà entrées dedans.

4.2.2. La qualité des souvenirs vécus à la bibliothèque

Lors des entretiens, j'ai demandé à mes interlocuteurs de raconter un souvenir vécu à la bibliothèque. Cette question avait pour but, dans un premier temps, de créer une ambiance détendue et un lien de confiance entre nous. Dans un second temps, je comptais m'en servir pour tenter de percevoir, au travers de la réponse, les sentiments que la personne ressent à l'égard de la bibliothèque. La plupart du temps, en effet, l'être humain se souvient d'événements qui l'ont touché émotionnellement, positivement ou négativement.

2^{ème} génération d'immigration

La totalité des personnes issues de la 2^{ème} génération d'immigration a délivré des témoignages positifs (5/5).

« (...) je me souviens que j'adorais y aller pour lire plein de magazines sur les animaux quand j'avais environ 10 ans. Une fois, j'en avais empruntés quelques-uns, et au moment de devoir les ramener, il m'en manquait un... panique totale ! J'ai eu beau chercher partout, il était introuvable. J'avais peur de me faire gronder par la bibliothécaire... Finalement, elle a dit que ce n'était pas grave, mais je crois que ça m'a marquée car je fais toujours très attention à ne pas perdre les livres de la bibliothèque. » (Entretien 6, question A6)

Dans ce témoignage, la personne fait part du plaisir qu'elle a de se rendre à la bibliothèque pour y consulter des magazines. Malgré le fait que la perte du livre engendre de fortes émotions négatives, j'ai choisi de considérer ce souvenir comme étant positif au regard de la bibliothèque. La sensation de panique n'est, en effet, pas liées rationnellement à la bibliothèque, et la bibliothécaire n'a pas de réaction déplaisante.

« Un livre de foot qu'il y avait, et le livre avec tous les records là... Le Livre des records ! » (Entretien 7b)

Ici, cet individu se souvient de deux ouvrages appartenant à la collection de la bibliothèque, qui apparemment l'ont marqué.

« Disons juste que je me souviens de toutes les fois où il fallait faire des exposés pendant l'école obligatoire ou encore pendant les séminaires du gymnase et de la PREP. J'y trouvais effectivement mes sources. Quand j'étais petit, j'allais parfois chercher des B.D. ou encore des mangas ! » (Entretien 8b)

La personne parle de la bibliothèque comme d'un lieu familier où l'on trouve des sources documentaires utiles, ainsi que des ouvrages récréatifs plaisants.

« Pendant mes révisions, j'ai souvent fait connaissance avec d'autres étudiants ! »
(Entretien 7b)

Généralement, les échanges sociaux sont vécus comme des expériences positives et enrichissantes, ce qui semble être le cas pour cet individu.

« Une fois, avec des copines ont est allées à la bibliothèque et on a lu des mangas. Et après on s'amusait à les dessiner ! » (Entretien 10b)

La découverte de mangas a plu à cette personne et a stimulé sa créativité.

1^{ère} génération d'immigration

Les personnes immigrées de 1^{ère} génération d'immigration, quant à elles, sont mitigées. Des expériences, en effet, sont de nature plutôt négative.

« Quand j'y suis allé pour la première fois, je voulais tout prendre avec moi. Surtout les Max et Lili. Mais à la fin, on m'a dit : « Non, non, tu n'as droit qu'à 2 ou 3 livres ». Je me suis senti frustré. D'abord on te dit : « Tu choisis ce que tu veux » et après on doit en reposer. J'aimais bien les Max et Lili parce que moi je ne lis qu'avec des images (rires). » (Entretien 1b)

Ici, la personne témoigne d'un sentiment de frustration. Il est possible que les règles relatives à l'emprunt des livres, telles le nombre de livres autorisé, n'aient pas été explicitées ou qu'une incompréhension liée à la langue soit apparue.

« C'était à la bibliothèque de l'église en Italie. Une fois, un ami et moi on est entrés et on voulait prendre un livre tout en haut. On a voulu se mettre l'un sur l'autre et en lui sautant dessus, mon pied a glissé et je lui ai cassé la clavicule. » (Entretien 2b)

Il est important de savoir que ce souvenir date d'il y a environ 50 ans. A cette époque, tout comme dans ce contexte ecclésiastique, les ouvrages n'étaient alors pas destinés aux enfants. Priver ces derniers de l'accès aux livres peut provoquer un sentiment de frustration décourageant les envies naissantes de lecture, et de fréquentation de la bibliothèque. Ce témoignage en est l'illustration : il met en scène un désir frustré, à l'origine d'un accident.

« Quand j'étais allée une fois avec mon fils, mon fils est allé regarder les livres pour les enfants, et une dame nous a montré des livres. » (Entretien 3b)

L'expérience narrée par cette personne est positive, car cette dernière a obtenu l'assistance personnalisée d'un membre du personnel de la bibliothèque, révélant un service à l'utilisateur réussi.

« Je suis allé pour étudier, j'ai vu quelqu'un qui étudiait la même chose, et on s'est mis ensemble pour étudier. » (Entretien 4b)

Encore une fois, l'entrée en contact avec l'autre autour d'un objectif commun - en l'occurrence, celui d'étudier en vue d'une évaluation ou d'un examen - est positive et enrichissante.

« A la première fois que j'ai eu connaissance des livres Arc-en-ciel où il y avait ces petites images pleines de couleur sur la couverture » (Entretien 5b).

La personne se représente mentalement les pages de couverture de la série de livres pour enfants « Arc-en-ciel », et leur esthétisme particulier. En racontant ce souvenir, elle partage l'un de ses premiers contacts avec le livre, qui semble avoir été marquant et positif.

4.2.3. La qualité des contacts avec le personnel

Le personnel d'une bibliothèque est son ambassadeur. Il lui incombe la responsabilité d'instaurer et de préserver une ambiance agréable et accueillante, grâce à laquelle les usagers et non usagers, quel que soient leurs statut social, âge ou nationalité, auront envie de retourner à la bibliothèque. Dans le document de l'IFLA/UNESCO intitulé « Les services de la bibliothèque publique », il est déclaré : *« Le personnel doit, à tout moment, être courtois, amical, respectueux et serviable. »* (IFLA 2001)

2^{ème} génération d'immigration

Des personnes de 2^{ème} génération estiment être bien accueillies en bibliothèque.

A la question : « Lorsque vous êtes allé à la bibliothèque, comment vous êtes-vous senti accueilli par les bibliothécaires ? », voici leurs réponses :

« J'ai toujours été bien accueilli. » (Entretien 9, question D1)

« Bien. » (Entretien 10b)

« Bien. » (Entretien 8b)

« Bien. » (Entretien 7b)

L'une des personnes émet toutefois une nuance :

« Elles ne sont pas forcément hyper accueillantes dans le sens où la plupart ne disent pas bonjour, mais elles sont disponibles et serviables si on va leur demander quelque chose. » (Entretien 6b)

1^{ère} génération d'immigration

Les individus de 1^{ère} génération ont vécu des expériences variées avec le personnel des bibliothèques qu'ils ont fréquentées. En prenant connaissance de leur réponse, j'ai constaté ceci : 1 personne est mécontente, 2 personnes sont parfaitement satisfaites et 2 personnes sont mitigées, en parlant tout de même de ce qu'elles déplorent.

L'un des individus fait part des réprimandes dont il a été l'objet, il y a une trentaine d'années. A la question « Comment vous êtes-vous senti accueilli par les bibliothécaires ? », il répond : « *Pas très bien. Avec mes amis on s'est fait engueuler parce qu'on faisait trop de bruit.* » (Entretien 2b)

Un autre s'est senti bien accueilli, mais regrette le fait de n'avoir pas pu aller à la rencontre des livres dont il avait envie, sous prétexte que ces derniers n'étaient pas adaptés à son niveau de lecture.

« *Bien, mais j'ai eu l'impression de ne pas être assez intelligent quand elles me disaient : « Non, ça ce n'est pas pour toi ». J'étais attiré par certains livres, des beaux livres avec des photos de baleines et de poissons, comme au Portugal... mais à chaque fois on me redirigeait vers d'autres livres qui ne me plaisaient pas.* » (Entretien 1b)

Un autre pense que l'accueil est correct, tout en désapprouvant la discrétion du personnel, et le fait que ce dernier n'aille pas à la rencontre de l'utilisateur.

« *Je dirais qu'elles sont assez « dans le décor ». Je ne les vois pas forcément. C'est vrai qu'il faut savoir où les trouver. Il y a les formules de politesse « bonjour, merci, au revoir », mais elles sont assez « dans le décor.* » (Entretien 5b)

Certains, finalement, témoignent leur satisfaction en formulant les phrases suivantes : « *Très bien. Les dames sont très gentilles. Très calmes et douces* » (Entretien 3b).

Ou encore : « *Ah très bien ! A Yverdon c'est vraiment bien* » (Entretien 4b).

4.2.4. La représentation des types de publics

Connaître la vision qu'ont les personnes interrogées des publics de la bibliothèque permet de savoir si elles s'identifient elles-mêmes en tant que public potentiel.

2^{ème} génération d'immigration

A la question : « Pour vous, quels types de personnes vont à la bibliothèque ? », les personnes immigrées de 2^{ème} génération répondent :

« *Beaucoup d'étudiants, d'écoliers et de personnes âgées j'ai l'impression, mais ce ne sont sûrement pas les seuls.* » (Entretien 6, question C1)

« *Des étudiants. Et des vieux... un peu.* » (Entretien 7b)

« *A Yverdon, en plus des étudiants, il me semble que beaucoup de personnes âgées et des gens passionnés de lecture y vont.* » (Entretien 9b)

« *Je ne pense pas qu'il y ait de type en particulier. Je pense que toute personne scolarisée en Suisse a sûrement déjà été dans une bibliothèque. Mais c'est vrai*

qu'on va dire que le plus grand pourcentage sont les étudiants et les fans de lecture. » (Entretien 8b)

« Les enfants avec l'école et les vieux pour lire le journal ou des livres » (Entretien 10b).

1^{ère} génération d'immigration

Voici à présent les réponses des individus de 1^{ère} génération :

« Les vieux, les gens retraités, les enfants. » (Entretien 1b)

« Les étudiants surtout. Normalement c'est ça ? » (Entretien 2b)

« Les enfants et aussi les vieux. » (Entretien 3b)

« Des personnes studieuses. » (Entretien 4b)

L'une des personnes interrogées a une vision plus ouverte des publics de la bibliothèque.

« Je dirais un peu tout le monde. C'est ça qui est chouette, ce n'est pas fermé. Et je remarque qu'il y a un peu tout le monde qui y va, parce que même les personnes que je n'aurais jamais pensé qu'elles pouvaient aller dans une bibliothèque, je vois qu'elles commencent à louer des DVD ou ce genre de choses. » (Entretien 5b)

4.2.5. La qualité du sentiment éprouvé en bibliothèque

1^{ère} génération d'immigration

Des personnes interrogées déclarent se sentir mal à l'aise à la bibliothèque. Le sentiment de frustration ou de gêne de ne pas posséder les connaissances qu'elles imaginent requises ressort en ces termes :

« Frustré, carrément. Parce que j'ai l'impression d'être entouré de gens qui s'y connaissent. Et que je n'en fais pas partie. » (Entretien 1, question A5)

« Un peu gênée parce que je ne connais pas trop les livres et tout ça. Mais les gens qui travaillent sont gentils. » (Entretien 3b)

Pour l'une des personnes, des codes stricts de savoir-être doivent être respectés. A l'origine de l'impression de ne pas savoir quel comportement adopter pour être accepté, ils sont rédhibitoires.

« Pas à l'aise. On doit toujours faire attention. On a toujours peur de faire du bruit ou quelque chose qu'il ne faut pas. Alors on n'y va pas. » (Entretien 2b)

Une autre avance le fait qu'elle se sent bien dans une bibliothèque, à partir du moment où elle la connaît.

« (...) je me sens assez bien dans une bibliothèque, mais après c'est vrai que je fréquente surtout celle d'Yverdon, que je côtoie depuis un moment. Dans les autres bibliothèques, je pense que je me sentirais pas si à l'aise, du fait que je n'ai pas mes marques ni mes repères. » (Entretien 5b)

Pour un autre, il semble que la bibliothèque soit un lieu familier, dans lequel il se sent tout simplement « à l'aise. » (Entretien 4b)

2^{ème} génération d'immigration

En revanche, la totalité des personnes immigrées de deuxième génération (5/5) déclare se sentir plutôt à son aise à la bibliothèque, et l'exprime ainsi :

« A l'aise. » (Entretien 8b)

« Bien. » (Entretien 7b)

« Comme je m'y rends souvent pour réviser, je me sens apaisé et concentré. »
(Entretien 9b)

« Ca dépend de la bibliothèque... Généralement curieuse, parce qu'énormément de livres ont l'air intéressants, du coup je me laisse facilement distraire. Je n'aime pas beaucoup l'ambiance des grandes bibliothèques très silencieuses, style universitaire, mais je pense que c'est parce que je les assimile à un lieu d'études, puisque j'y vais principalement pour étudier, et donc aux examens, ce qui fait que ça a un côté angoissant. Par contre, j'aime bien les plus petites bibliothèques où l'ambiance est plus décontractée, et où on peut ouvrir sa trousse ou chuchoter sans recevoir des regards assassins. » (Entretien 6b)

4.2.6. La bibliothèque et ses activités

Les activités, animations et actions de médiation font actuellement partie intégrante des missions de la bibliothèque, et possèdent plusieurs rôles essentiels, tels attirer et fidéliser les publics ou encore promouvoir et faire découvrir les collections, ainsi que le lieu. Assister et/ou participer à une animation, c'est s'impliquer dans la vie de la bibliothèque, s'approprier l'espace, tisser du lien avec le personnel en échangeant de manière moins formelle que lors d'un prêt de documents par exemple, et finalement, considérer la bibliothèque comme un endroit familier, lié à la satisfaction et au plaisir.

2^{ème} génération d'immigration

« Dans le cadre de l'école et de l'université uniquement. » (Entretien 6, question E1)
L'un des individus n'a jamais participé à une activité à la bibliothèque. Il en explique la

raison ainsi : « *Je n'avais pas envie. Par exemple, quand je prends un livre, je le lis pour moi, je n'aime pas que quelqu'un me le lise.* » (Entretien 7, question 2)

Un autre explique : « *Je n'ai pas vraiment de raison, à part le fait que je n'y allais peut-être pas souvent étant petit.* » (Entretien 8b)

« *Je n'ai jamais été informé des activités qui se déroulaient à la bibliothèque.* » (Entretien 9b)

« *Quand j'étais petite avec l'école, une dame nous a lu un livre. Ça m'a plu parce que j'aime bien qu'on me lise des histoires.* » (Entretien 10b)

Sur les 5 personnes qui se sont exprimées ci-dessus, 2 ont participé à des activités à la bibliothèque. Nous pouvons constater qu'elles y retourneraient volontiers, tandis que les personnes qui n'ont jamais tenté l'expérience ne sont pas motivées par l'idée.

1^{ère} génération d'immigration

Afin de mesurer le sentiment de légitimité ressenti par les personnes immigrées de 1^{ère} génération, il était important de savoir si elles ont déjà participé à une activité à la bibliothèque et si elles sont prêtes à le faire aujourd'hui.

Des personnes n'ont jamais participé à une activité à la bibliothèque, par manque d'information.

« *Je ne savais pas qu'il y en avait.* » (Entretien 4)

« *Parce qu'il n'y a pas des activités pour les gens de mon âge. Je ne crois pas. Je ne sais pas.* » (Entretien 3)

Les autres pensent l'avoir fait, mais ne se rappellent plus de quelle animation il s'agissait. « *Oui (...) ça m'a plu, mais après ce que c'était, je ne sais plus du tout.* » (Entretien 1)

L'une des personnes considère que la lecture d'un livre n'est pas une activité. « *Alors non, à part avoir la lecture d'un livre, je n'ai pas assisté à une animation à la bibliothèque.* » (Entretien 5)

A la question « Aujourd'hui, voudriez-vous participer à des activités à la bibliothèque ? », l'un de mes interlocuteurs assume le fait de ne pas être intéressé, en déclarant : « *Non. Je le dis franchement* » (Entretien 2), tandis que l'autre refuse sur la base d'un préjugé. « *Non parce qu'il n'y a rien qui va me plaire. Enfin, je pense.* » (Entretien 1)

Les autres sont mitigés. Ils accepteraient de participer à une animation, à condition que celle-ci soit créée autour d'un sujet qu'ils apprécient ou qui les intéresse. « *Je ne sais pas... ça dépend quelles activités...* » (Entretien 3)

« *Pourquoi pas... mais que si c'est sur un sujet qui me plaît beaucoup. Par exemple une conférence sur les motos (rires)* » (Entretien 4)

« *Ah oui, totalement. Après, pour des activités qui me correspondent. Pour la lecture d'un livre, peut-être que je n'irais pas, mais des choses un peu plus culturelles et qui me parlent... ça serait un vrai plaisir.* » (Entretien 5)

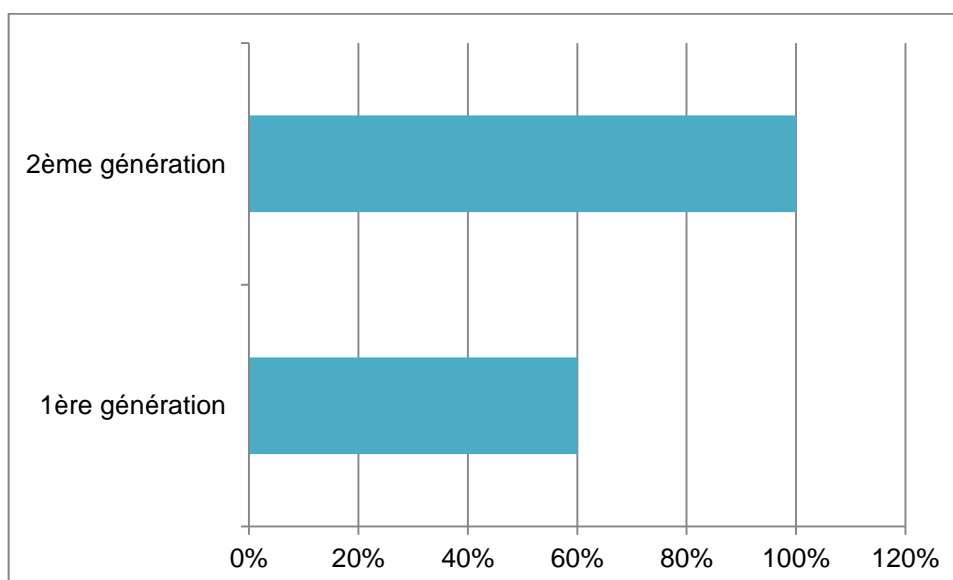
On constate donc une différence significative entre les individus de première génération et ceux de deuxième génération d'immigration. Mon hypothèse est, dans le cadre de cette enquête semi-directive, confirmée.

4.2.7. Résultats

A présent que les données récoltées grâce aux entretiens ont été présentées, voici un récapitulatif des résultats obtenus, présenté sous forme de graphiques en barres.

Sur le graphique suivant, nous pouvons constater que 100% des personnes immigrées de 2^{ème} génération a vécu des expériences positives à la bibliothèque, contre 60% des personnes immigrées de 1^{ère} génération.

Figure 5 : La qualité des souvenirs vécus à la bibliothèque



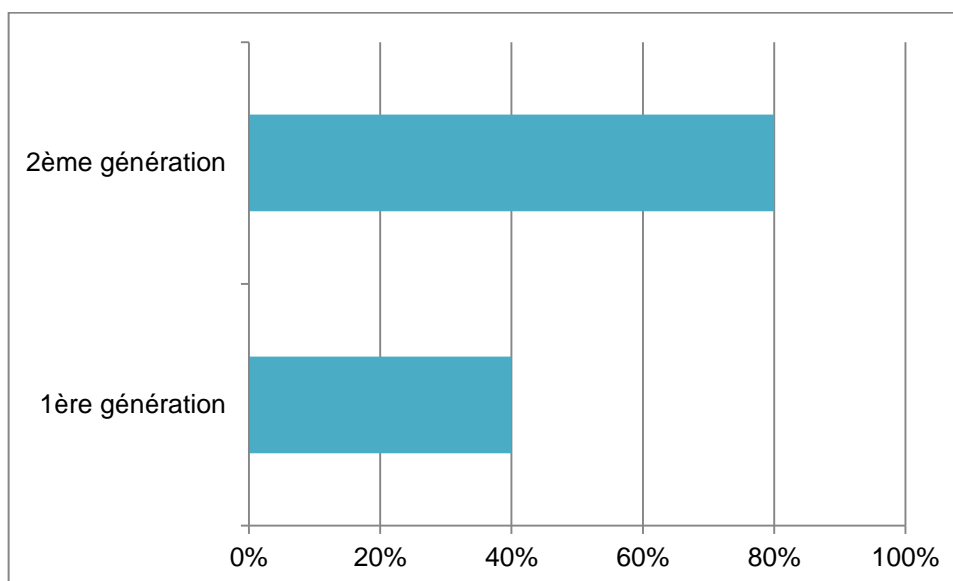
Les expériences négatives qui sont à l'origine de la baisse du taux chez les personnes immigrées de 1^{ère} génération sont principalement dues à un sentiment de frustration

généré par une incompréhension quant au nombre de prêts possibles, ainsi qu'au manque d'accessibilité du livre, placé hors de portée de l'enfant.

Il est essentiel que le bibliothécaire en charge de l'accueil introduise celui-ci avec des règles claires et aisément compréhensibles afin d'éviter les malentendus pouvant être à l'origine d'émotions négatives. L'enfant usager est l'adulte usager de demain, c'est pourquoi la bibliothèque doit être un lieu dans lequel il se sent à sa place, proposant une infrastructure adaptée à sa taille, à ses besoins et à ses envies. Ses élans spontanés vers la lecture ne doivent être asphyxiés, ni par un manque de communication, ni par une difficulté d'accès physique.

Grâce au graphique suivant, représentant le taux de satisfaction résultant des expériences relationnelles avec le personnel de la bibliothèque, nous pouvons constater que 80% des personnes immigrées de 2^{ème} génération sont satisfaites, contre 40% seulement des personnes immigrées de 1^{ère} génération.

Figure 6 : La qualité du contact avec le personnel de la bibliothèque



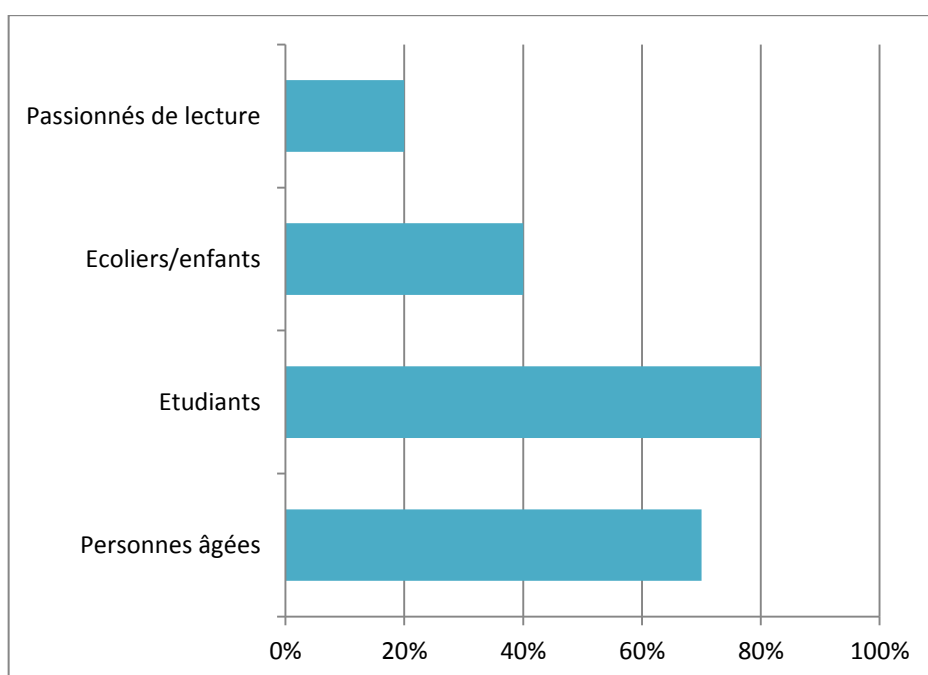
A partir des éléments négatifs délivrés, nous pouvons remarquer que les personnes interrogées souhaitent que les bibliothécaires soient davantage disponibles et accueillants. Mais qu'est-ce qui justifie un tel écart entre les personnes de 1^{ère} et 2^{ème} génération d'immigration ?

2 individus de 1^{ère} génération révèlent s'être heurtés à des règles qu'ils ne comprenaient pas, telles l'obligation d'être silencieux ou de n'emprunter que des livres de niveau de lecture adapté aux capacités. En ce qui concerne ce dernier cas, comme dit précédemment, l'enfant ne devrait en aucun cas être « coupé » dans ses désirs de

lecture, quels qu'ils soient, à partir du moment où le contenu des livres ne risque pas de heurter sa sensibilité. Au vu de ce constat, il semblerait que ce public ait besoin d'un accompagnement adapté dans la découverte de la bibliothèque et de ses codes, au travers de visites guidées, par exemple.

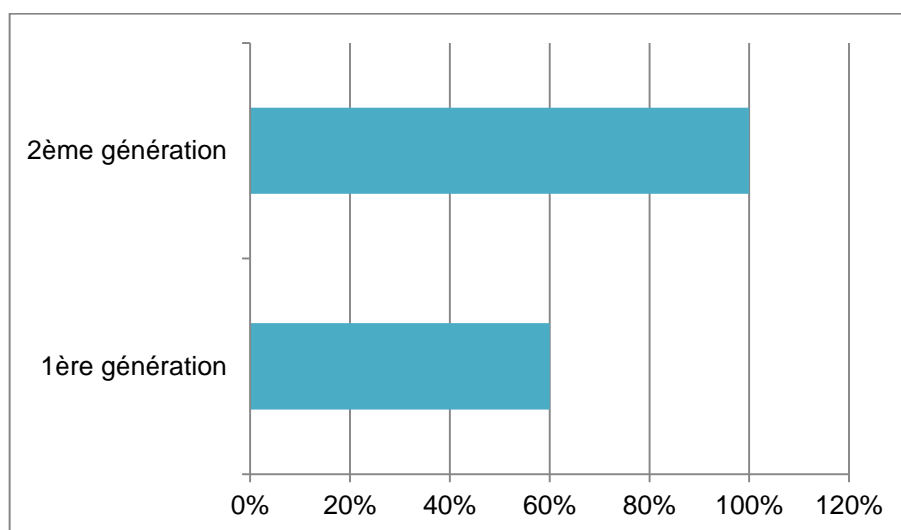
En ce qui concerne la représentation des types de public, il n'existe pas de différence notable entre les réponses de la 1^{ère} et de la 2^{ème} génération d'immigrés. Tous mentionnent, en effet, les mêmes publics : les personnes âgées, les étudiants, les écoliers/enfants et les passionnés de lecture. Voici, ci-dessous, un graphique en barres présentant ces différents publics, selon leur taux de mention dans les entretiens.

Figure 7 : La représentation des types de public



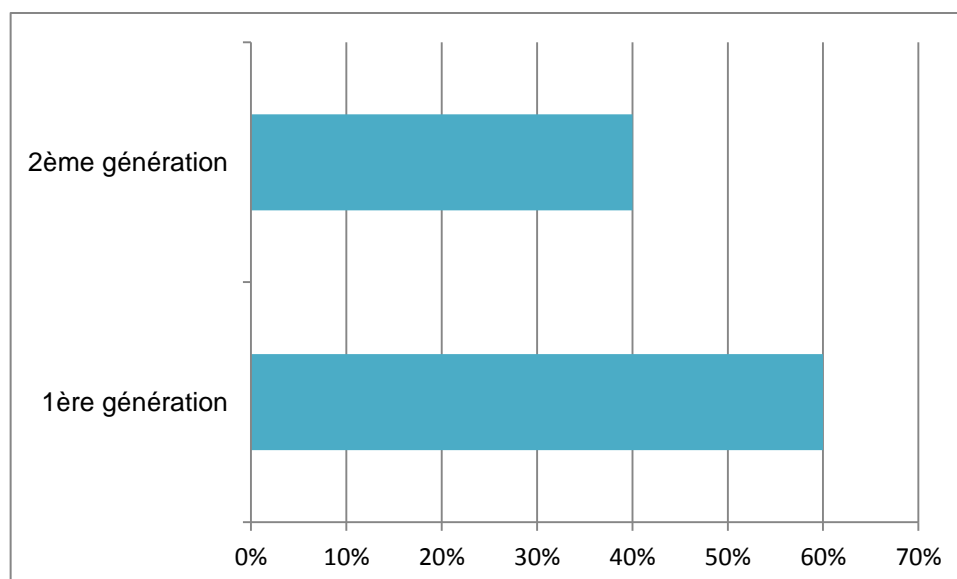
Les étudiants et les personnes âgées sont les publics les plus cités. Si certaines des personnes interrogées se sont servies des ressources de la bibliothèque dans le cadre de leur cursus scolaire ou d'études, elles ne sont plus concernées lorsqu'elles en sortent. En outre, les étudiants fréquentent la bibliothèque pour étudier, et non dans un but récréatif. Les personnes âgées, elles, utilisent la bibliothèque pour leurs loisirs, mais elles ne sont pas représentées dans le groupe des 10 personnes interrogées.

Figure 8 : La qualité des sentiments éprouvés en bibliothèque



Comme nous pouvons le constater avec ce graphique en barres, les individus issus de la 2^{ème} génération d'immigration se sentent parfaitement à leur aise dans le cadre de la bibliothèque, puisqu'ils sont 5/5 à avoir répondu positivement. Chez les personnes de 1^{ère} génération, en revanche, 2 témoignages dévoilent un sentiment de malaise ressenti entre les murs de l'institution. L'une dit ne pas se sentir assez « intelligente », et donc pas à sa place, tandis que l'autre craint de commettre une erreur ou d'avoir un comportement inadapté. Ces émotions négatives sont le résultat d'une méconnaissance de la bibliothèque, ainsi que d'expériences non concluantes laissées sans réparation. L'idéal serait de pouvoir attirer ce type de public à la bibliothèque, dans le cadre d'une animation, par exemple, afin de faire évoluer positivement son regard sur la bibliothèque, ses valeurs et ses codes.

Figure 9 : La participation aux activités de la bibliothèque



Une fois n'est pas coutume, les immigrés de 1^{ère} génération possèdent un résultat plus élevé. Nous pouvons tout de même remarquer que tous les individus qui ont participé à une animation, tous rangs générationnels confondus, l'ont fait dans le cadre scolaire. Ainsi, je pense qu'il ne s'agit pas d'une volonté personnelle liée au sentiment de légitimité, mais plutôt à l'obligation dans un milieu stimulant.

4.3. Hypothèse 2 : les migrants de 1^{ère} et 2^{ème} génération considèrent la bibliothèque comme un lieu pouvant favoriser leur intégration et leur sentiment d'appartenance à la communauté suisse.

Venons-en maintenant au sujet principal de ce travail, soit le rôle de la bibliothèque publique dans l'intégration des populations immigrées. Les réponses qui vont suivre me serviront à décider quelles actions adaptées à la BPY il serait pertinent de mettre sur pied. Pour cette deuxième hypothèse, je me suis servie de l'indicateur suivant :

4.3.1. La capacité de la bibliothèque à être un outil d'intégration

1^{ère} génération d'immigration

La totalité des personnes immigrées (10/10) affirme que la bibliothèque peut favoriser l'intégration et le sentiment d'appartenance à la communauté suisse. Puis, à la question (G2) « Qu'est-ce que la bibliothèque pourrait mettre en place pour aider les migrants à s'intégrer ? », voici les réponses obtenues :

« Déjà, des cours pour apprendre le français. Par exemple moi, ça fait quarante ans que je suis là, et je ne sais toujours pas très bien parler. La bibliothèque elle est là pour tout le monde, même pour les immigrés. » (Entretien 2)

« Des cours pour apprendre le français, des renseignements, de l'aide pour écrire en français... » (Entretien 3)

« A mon avis il y a des livres d'apprentissage sur la langue française. Et je pense qu'un bibliothécaire ou une bibliothécaire est tout à fait capable d'aider, de donner quelques minutes de son temps pour dire « ça, ça serait bien que tu apprennes. » A mon avis on peut aussi trouver des bouquins transcrits en Albanais à partir du français. [...] Peut-être un peu plus de publicité. Parce que je pense que les migrants ne savent pas que la bibliothèque peut aussi servir à ça en Suisse. » (Entretien 4)

« Des cours de français et des cours pour comprendre comment le pays fonctionne. Et si tu n'as pas de contact avec la personne, tu peux l'avoir avec un livre, parce que finalement le livre ne va pas te juger sur la manière dont tu lis, la vitesse, si tu mets un accent... » (Entretien 5)

L'un des individus interrogé évoque l'idée de lire des récits provenant des pays d'origine des enfants immigrés, dans le but qu'ils comprennent qu'ils sont, non seulement légitimes, mais également bienvenus à la bibliothèque, avec leurs racines et leurs cultures. Il le formule ainsi : *« Par exemple, raconter des contes du Portugal aux enfants portugais pour qu'ils se sentent accueillis. »* (Entretien 1)

2^{ème} génération d'immigration

« Une permanence d'informations qui traiterait des questions de l'immigration. Des séances de discussion avec d'autres personnes immigrées... c'est ça qui me vient à l'esprit pour l'instant. » (Entretien 6)

« Que des gens aient des cours privés pour que des gens ils leur lisent des livres et pis ils répètent. Ils arriveraient mieux à parler après... » (Entretien 7)

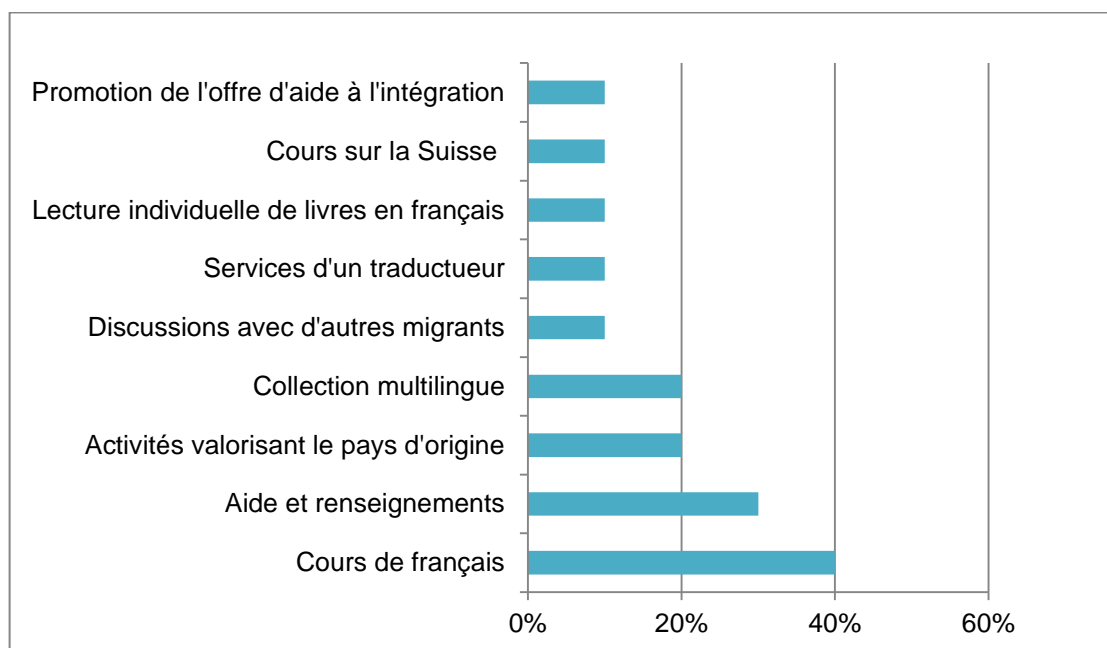
« [...] des activités en thème avec le pays d'origine. » (Entretien 8)

« Elle pourrait mettre à disposition les services d'un traducteur ou plus de livres avec la traduction. » (Entretien 9)

« Des cours pour apprendre le français, pour bien parler et bien écrire... Mais aussi leur prêter des livres en bosniaque par exemple. »

Ci-dessous, une figure récapitulative des différentes activités mentionnées :

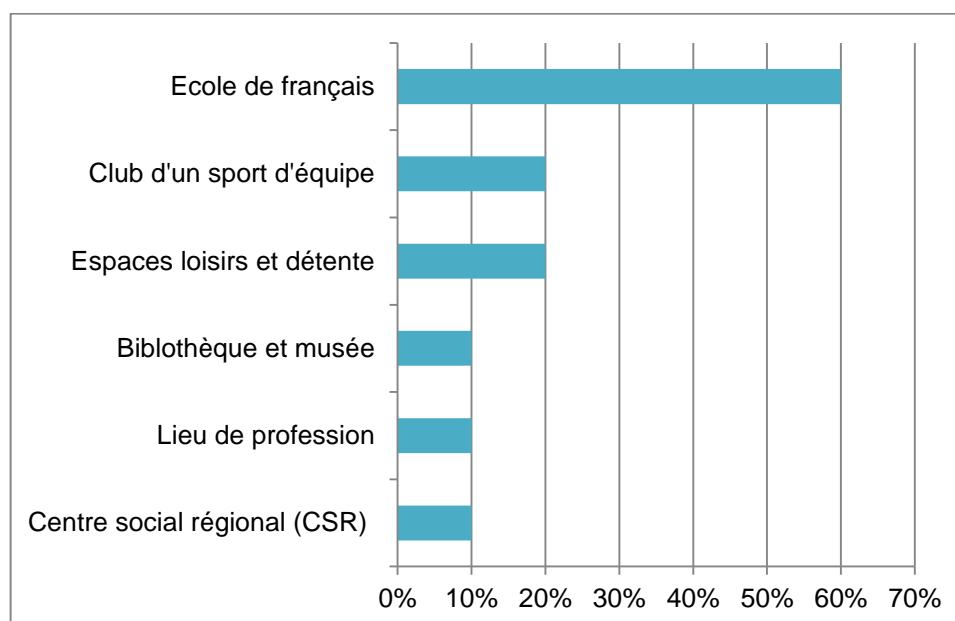
Figure 10 : Les activités à la bibliothèque favorisant le processus d'intégration



Nous pouvons remarquer que des cours de français, ainsi qu'un service d'aide et de renseignements semblent être particulièrement souhaités. La possibilité de pouvoir lire dans la langue d'origine est également considérée comme importante aux yeux des personnes interrogées, tout comme le fait de mettre en lumière le pays de provenance et sa culture.

Lorsque j'ai demandé à mes interlocuteurs les endroits qu'ils conseilleraient à un ami récemment arrivé sur le territoire suisse afin qu'il puisse débiter son processus d'intégration, la plupart ont parlé de cours de français, estimant qu'il s'agissait de la première étape, et la plus importante. Voici tout de même un graphique en barres des réponses obtenues :

Figure 11: Les lieux favorisant le processus d'intégration



Nous pouvons constater ici que l'apprentissage de la langue nationale est une priorité pour 6 personnes interrogées. La pratique d'un sport, plus particulièrement en équipes permettrait, selon certaines, de favoriser les contacts sociaux. Ces derniers étant considérés comme importants pour l'apprentissage de la langue et l'épanouissement personnel, les sorties propices aux rencontres amicales sont conseillées. Une personne parle du lieu de travail comme créateur de réseaux professionnels et sociaux, et mentionne également le Centre social régional (CSR). Une seule personne parle de la bibliothèque et du musée, tandis qu'une autre déclare : « *A priori, je ne penserais pas à la bibliothèque.* »

Il est étonnant de remarquer que si 10/10 personnes, générations confondues, déclarent sans détour que la bibliothèque peut être un lieu favorisant l'intégration, seule 1 personne conseillerait à un migrant de s'y rendre. Ce résultat nous permet de nous rendre compte de la différence entre potentiel et réalité. Si la bibliothèque publique, en effet, possède un indéniable potentiel d'aide à l'intégration, elle ne le met actuellement pas à profit.

5. Actions applicables par la BPY pour favoriser l'intégration

En me basant sur la partie théorique « les bibliothèques multiculturelles », et en prenant en considération l'analyse des entretiens semi-directifs, j'ai fait une sélection d'éléments dont la présence dans la liste d'actions proposées me semble pertinente.

5.1. Trois semaine au cœur de... : un pays et sa culture mis en lumière

Deux fois par année, durant trois semaines, un pays et sa culture seraient mis à l'honneur à la BPY. Cette action serait organisée en collaboration avec les cercles culturels des communautés étrangères d'Yverdon-les-Bains et région, ainsi que d'autres partenaires du domaine de l'immigration.

L'idée est que cette action soit participative, c'est-à-dire que les personnes intéressées auraient la possibilité de mettre leurs talents et compétences à son profit. Par exemple, si l'une des personnes en lien avec le cercle portugais peint des paysages de son pays, il pourrait exposer certaines de ses œuvres et/ou témoigner à propos de ses techniques de travail. L'un des objectifs de cette action est de collaborer avec un nombre important d'individus pouvant mettre en lumière le pays et sa culture, afin d'offrir à ces derniers de la visibilité, de la reconnaissance et, ainsi, de la valeur. En outre, le fait de découvrir un pays à travers différents regards – de personnes immigrées, de voyageurs, etc. – et au travers de formes d'art variées – contes, peinture, photographie, politique, etc. – permet l'appréhender de manière plus complète, en éloignant les stéréotypes.

L'action principale serait une exposition d'œuvres artistiques et culturelles provenant du pays représenté, qui durerait trois semaines. La semaine thématique débiterait avec le vernissage de l'exposition, et serait ponctuée de diverses animations, selon les disponibilités. Par exemple : une discussion de type « table ronde », une conférence sur un sujet lié au pays, la projection d'un film, la lecture d'un récit, un concert de musique traditionnelle, un cours de calligraphie, etc.

Ce type d'action a déjà été organisé à la BPY avec, par exemple, l'exposition « Russi(es) ». Néanmoins je pense qu'il s'agit d'une expérience à réitérer dans le but d'entretenir les liens avec les différentes communautés, et de valoriser les cultures.

Les animations organisées durant la semaine thématique pourraient se passer à la BPY, mais aussi hors les murs en partenariat avec d'autres acteurs culturels, par exemple le théâtre yverdonnois l'Echandole dans lequel pourrait se produire un orchestre balkanique, dans le cadre d'une semaine consacrée à la Serbie.

Les personnes ayant participé aux animations recevraient une carte de lecteur, ainsi que les documents informationnels de la bibliothèque.

5.2. Le guichet « Informations immigration » : aide et soutien à l'intégration

Un élément en particulier est apparu de manière redondante au cours des différents entretiens. Il s'agit de la nécessité d'apprendre et de maîtriser les bases de la langue française comme première étape du processus d'intégration.

Dans un premier temps, j'ai pensé qu'organiser des cours de français dans les murs de la BPY serait une action intéressante. Puis, au cours de ma réflexion, je suis partie du principe qu'il était judicieux d'utiliser les ressources existantes plutôt que de les reproduire. Le fait de disperser les énergies et les ressources, en effet, implique le risque d'aller à l'encontre du résultat souhaité, en provoquant un sentiment de confusion chez les individus en demande. De plus, comme il est indiqué dans le chapitre « L'intégration : qu'est-ce que c'est ? », la politique d'intégration d'Yverdon-les-Bains prône un esprit de collaboration entre les différents membres de la commune, une participation active et une implication collective dans l'accompagnement des personnes immigrées. Cette union de compétences implique le partage des ressources et non sa prolifération désorganisée. Aussi, diriger les personnes demandeuses vers des organes locaux proposant ce service m'a semblé être une alternative positive. Il serait toutefois dommage de subvenir uniquement aux besoins linguistiques, alors que d'autres demandes essentielles pourraient entrer en jeu.

En mars 2015, la Commission Consultative Suisses-Immigrés (CCSI) et la Ville d'Yverdon-les-Bains ont inauguré la permanence d'accueil et d'orientation « migr'info » qui délivre, à l'intention des nouveaux citoyens de la ville, des informations utiles liées à l'intégration. Il ne s'agirait donc pas de reproduire le même service, mais plutôt de le compléter grâce aux ressources documentaires de la BPY, et, ainsi, de soutenir la démarche d'aide à l'intégration.

La création d'un guichet d'informations à l'intention des personnes migrantes est une solution optimale, adaptée à la BPY et à son contexte. Appelé « Informations migration », il aurait pour fonction de fournir une documentation complète, à partir de sources d'informations variées, dans laquelle figureraient tous documents susceptibles d'aider une personne immigrée à s'intégrer dans la commune, dans le canton et en Suisse.

La première et principale source d'informations serait la bibliothèque elle-même. Une sélection de documents ayant trait à l'immigration ou au processus d'intégration devrait être faite et mise en avant à proximité du guichet. Dans cette sélection, on trouverait :

- Des méthodes de langue
- Des ouvrages de référence (dictionnaires, lexiques...)
- Des livres bilingues
- Des livres et DVD traitant de l'immigration de manière fictive ou documentaire
- Des livres et DVD sur Yverdon-les-Bains, le canton de Vaud et la Suisse, traitant de sujets variés, tels la géographie, l'histoire, la politique, etc.
- Des sélections de documents sur les pays étrangers représentés dans la région
- Des documents dans les langues des pays étrangers représentés dans la région.

Les flyers et livrets informatifs officiels ou faisant la promotion des services utiles aux personnes immigrées seraient disponibles. Le guichet serait également équipé d'un ordinateur avec accès internet afin que des informations puissent être recherchées rapidement.

Afin de favoriser l'accès aux offres et services, les différents supports de communication de la BPY devraient être traduits en plusieurs langues.

Depuis l'été 2014, le service Jeunesse et cohésion sociale (JECOS) organise à la place des cours de langue française destinés aux personnes allophones. L'association Caritas Vaud, quant à elle, organise des cours de langue à Yverdon-les-Bains destinés aux adultes non-francophones à revenus modestes. Ces derniers sont répartis dans différentes classes, selon leur niveau de français. Le guichet « Informations immigration » dirigerait les personnes immigrées vers ce type de service.

Une question se pose encore : ce service devrait-il être mis à disposition hors des murs de la BPY, en rejoignant la permanence « migr'info » ? Si je m'en réfère à mes entretiens, il a été répondu de manière unanime que la bibliothèque est un lieu pouvant favoriser l'intégration. Afin de confirmer cette nouvelle identité, il serait nécessaire que le nouveau service soit associé de manière claire à la bibliothèque, en y figurant.

Afin de promouvoir le guichet « Informations immigration », des visites groupées de la BPY seraient organisées par les acteurs communaux du domaine de l'immigration.

5.3. Les livres ont des racines : accueil et acceptation de l'Autre par le conte et le récit

Un élément formulé durant l'un des entretiens a retenu mon attention. J'ai souhaité qu'il figure dans les propositions d'actions car, malgré son côté indéniablement classique, je l'ai trouvé extrêmement intéressant. Il s'agit de la lecture de récits ou de contes provenant d'autres pays, par des bibliothécaires. Lire des histoires provenant d'autres pays est globalement constructif car cela introduit chez l'auditeur/spectateur, quelle que soit son origine, l'ouverture à l'autre et la tolérance.

Comme cela a été révélé dans les entretiens, le premier contact avec la bibliothèque se fait, la plupart du temps, dans le cadre scolaire. Cela implique de la part des bibliothécaires une responsabilité particulière : celle de rendre la bibliothèque et ses ressources suffisamment attrayantes pour insuffler aux enfants l'envie d'y retourner. De plus, les visites scolaires sont un moyen idéal pour entrer en contact avec les enfants qui ne fréquentent pas la bibliothèque, dont ceux issus de l'immigration.

Malgré le fait que la bibliothèque soit un lieu de connaissances universelles, ces dernières sont en majorité disponibles dans la langue nationale. Elle représente donc, malgré elle, la culture du pays d'accueil dans toute son inaccessibilité. Or, pour un enfant issu de l'immigration, le simple fait qu'une histoire provenant de son pays d'origine soit racontée au sein de cet éminent et intimidant symbole culturel peut avoir des répercussions positives sur son développement psycho-social. Le but de cette action, en effet, est que l'enfant immigré ait le sentiment d'être accepté dans son identité propre, avec ses racines culturelles, et, ainsi, ressente de la légitimité à fréquenter la bibliothèque.

Cette animation se ferait lors des visites des « petites classes » (1 et 2 P Harmos), afin que l'action puisse avoir un impact le plus rapidement possible sur la construction mentale et psychologique de l'enfant, sa manière d'appréhender les lieux qui l'entourent, ainsi que le regard que l'autre porte sur lui. Les bibliothécaires entreraient en contact avec le responsable de classe afin de savoir quelles nationalités sont représentées. Puis, ils choisiraient une histoire provenant de l'un des pays représentés (sans que ce dernier soit forcément majoritaire) qu'ils liraient aux élèves. Suite à la lecture, les enfants seraient encouragés à se présenter (nom et pays d'origine), à

reconnaître le drapeau de leur pays d'origine, et à le placer sur une carte. Le but de ce jeu est d'inclure à l'animation la notion de partage autour de la différence.

5.4. Les périodiques en ligne : mise à disposition de ressources numériques plurilingues

Comme nous avons pu le constater, une des actions les plus importantes pour une bibliothèque multiculturelle est la constitution d'une collection plurilingue, destinée aux personnes allophones et/ou non francophones. Dans les entretiens, l'apprentissage de la langue est une idée clairement redondante, de même que la proposition d'une offre adaptée aux migrants.

L'une des difficultés que rencontrent les personnes migrantes ne maîtrisant pas - ou que les rudiments - de la langue du pays d'accueil est une impossibilité de s'informer due à l'absence de ressources médiatiques informatives dans la langue pratiquée. Si l'on considère le fait que l'information est un droit dans nos sociétés démocratiques, la personne ne pouvant s'informer, peu en importe les causes, est alors lésée. En outre, on ne peut demander à un individu de s'investir dans une vie de citoyen actif s'il ne peut prendre connaissance des activités et des messages du gouvernement et des autorités, notamment.

L'ère du numérique amorcée, les bibliothèques se doivent d'en considérer les potentiels et intérêts, ainsi que d'en maîtriser les usages. L'un des avantages du numérique réside sans conteste dans la possibilité de partager les connaissances et l'information, sans avoir à se soucier des distances géographiques. Ainsi, une personne ayant émigré dans un pays étranger peut, en quelques clics, accéder aux informations de son pays d'origine. Voilà pourquoi il serait intéressant, selon moi, de proposer aux personnes immigrées un accès à la presse à travers le monde, grâce à l'accès à des périodiques numériques consultables sur les ordinateurs de la BPY.

PressReader est un service numérique de lecture illimitée de journaux et de magazines locaux, nationaux et internationaux. Leader mondial, il donne accès gratuitement à plus de 3'500 titres provenant de plus de 100 pays, dans 60 langues.

Les bibliothèques de la ville de Lausanne proposent à leurs usagers de se connecter à l'application directement sur les iPads mis à disposition. Ils ont également la possibilité d'utiliser le service sur leur propre tablette numérique, grâce à la fonctionnalité Hotspot et au réseau wifi de la ville (Les bibliothèques Ville de Lausanne 2014).

Afin que la consultation soit facilitée, l'acquisition de liseuses me semble être une initiative intéressante. Elles seraient mises à disposition dans l'espace café et journaux.

Tableau 3: Récapitulatif du service Pressreader

Application	Nombre de journaux (titres)	Nombre de pays	Nombre de langues	Nombre d'accès simultanés	Compatibilité	Particularités
Pressreader	3'500	100	60	Illimité	PC, tablettes, smartphones, liseuses	Connexion au Hotspot permettant un accès hors les murs

6. Description de la fiche technique

La fiche technique réunit toutes les informations relatives à une animation, afin que cette dernière puisse exister de manière constante et qu'elle puisse être entreprise le plus fidèlement possible. Elle est composée de différents points décrits dans le présent chapitre. Afin d'illustrer mes explications, je me suis servie d'une animation classique en bibliothèque, destinée aux tout-petits, « Né pour lire ».

6.1. Niveau d'âge

Une animation doit être adaptée à l'âge des participants, en fonction de leur niveau de langage et de leurs capacités cognitives. Elle doit aussi respecter le cadre d'un public-cible, afin de pouvoir avoir un véritable impact. Ex. : 0-6 ans

6.2. Code de classement

La fiche technique d'une animation doit pouvoir être retrouvée facilement, c'est pourquoi un numéro de classement doit lui être attribué. Il est possible d'organiser les fiches selon un classement numérique ou alphanumérique, mais également en utilisant la classification de la bibliothèque, la CDU en l'occurrence. Ex. : 025 ou 028

6.3. Titre de l'activité

Afin qu'une activité soit identifiable et reconnaissable par le personnel et les participants potentiels, il lui faut un titre unique qui figurera partout où il en sera fait mention. Ex. : Né pour lire

6.4. Lieu

Une animation peut se dérouler à la bibliothèque, mais également hors les murs. Ex. : BPY

6.5. Surface

Si l'animation a lieu à la BPY, il est nécessaire de préciser dans quel espace précis elle se déroule. Ex. : Broquine

6.6. Description de l'activité

Champ dans lequel le concept de l'animation est brièvement expliqué. Ex. : Accueil de bébés, de petits enfants et de leur adulte référent dans un espace aménagé autour de la découverte et lecture des livres de la sélection « Né pour lire ».

6.7. Objectifs généraux

Il ne s'agit pas forcément d'objectifs mesurables, mais ils servent à fixer un cadre à l'animation, à la considérer comme étant porteuse d'un acquis. Ex. :

1. Introduire l'objet livre et le plaisir de la lecture chez l'enfant en bas âge.
2. Promouvoir la bibliothèque et ses services auprès des enfants en bas âge et des adultes référents qui les accompagnent.

6.8. Objectifs spécifiques

Objectifs concrets et/ou pratiques à atteindre dans le cadre de l'animation. Ex. :

1. Prendre le temps d'accueillir chaque participant de manière individuelle et adaptée.
2. Veiller à ce que chaque enfant puisse profiter d'une lecture.

6.9. Déroulement de l'activité

Description des étapes de l'action par heure (ou par date s'il s'agit de la construction d'un projet.) Ex. :

Heure	Déroulement
09h30-09h40	Accueil des participants
09h40-09h50	Introduction
09h50-11h00	Découverte des livres et lectures

6.10. Ressources humaines

Liste des acteurs internes ayant un rôle à jouer dans la création et la mise en œuvre de l'action. Ex. :

Nom, prénom	Fonction	Tâche(s)
Madame X	Bibliothécaire	Création document explicatif
Monsieur Y	Bibliothécaire	Animation
Madame X	AID	Aide à l'animation

6.11. Collaborateurs externes

Liste des partenaires en collaboration avec la BPY dans le cadre de l'action. Ex. :

Entité	Lieu	Référent/contact
Bibliomedia	Bibliocentre Lausanne César-Roux 34 1005 Lausanne	Madame X 079.000.00.00

6.12. Matériel requis

Liste complète des éléments utiles à l'élaboration de l'action. Ex :

1. Livres de la collection « Né pour lire »
2. 10 bacs à livres
3. 2 grands tapis
4. 4 poufs

5. Cahier d'animation

6. ...

6.13. Moyens promotionnels

Liste des moyens mis en place pour promouvoir l'action. Ex. :

1. Mise à disposition et distribution de flyers
2. Parution d'articles dans les journaux locaux
3. Parution d'articles sur le blog et Facebook

6.14. Règles de sécurité

Ex. : un enfant doit toujours être sous surveillance et accompagné par un adulte lorsqu'il s'éloigne du groupe.

6.15. Photographies

Photographies de la mise en place de l'animation, afin d'avoir une référence visuelle en cas de besoin. Ex. : Photographies de l'aménagement de l'espace « Né pour lire ».

7. Conclusion

Après avoir pris connaissance des significations et notions relatives à l'intégration, de l'existant en termes de bibliothèque multiculturelle et des témoignages de 10 individus de 1^{ère} et 2^{ème} génération d'immigration, sommes-nous en mesure de répondre à la problématique de ce travail ? (« En quoi la bibliothèque publique peut-elle favoriser l'intégration des populations immigrées ? »)

La bibliothèque publique est, selon moi, bien loin de la disparition qu'on lui présage, puisqu'elle représente l'art du savoir-vivre ensemble, à travers la richesse de ses ressources. Malgré les répercussions de la décentralisation de l'information, sa profonde éthique professionnelle, son ouverture au monde, ses espaces et son fonds documentaire éclectique font d'elle une structure vouée aux échanges humains et culturels. Au vu de cela, j'estime que la bibliothèque publique a, non seulement un rôle à jouer dans l'accueil et l'aide à l'intégration des populations immigrées, mais qu'elle représente également une lutte contre la ghettoïsation et le repli communautaire.

Afin de soutenir le processus d'intégration, nous avons constaté, au fil de ce travail, que plusieurs étapes peuvent être considérées.

Lorsque l'on parle de traditions, de coutumes, de mœurs et d'autres éléments qui, réunis, forment une culture, les jugements de valeur n'ont pas leur place. Si un effort naturel d'adaptation doit être fait, un individu n'a pas à changer son identité en fonction du lieu dans lequel il se trouve. La bibliothèque publique, en mettant son pays et sa culture en lumière, lui montre que, non seulement il n'a pas à dissimuler son identité culturelle, mais qu'il peut également être fier des richesses de son pays d'origine. Il s'agit là d'un parfait exemple de réciprocité. La bibliothèque en tant que représentante symbolique de la culture locale fait un premier pas vers l'immigré afin d'instaurer un climat de confiance. L'immigré, quant à lui, ressentira alors d'avantage de motivation à s'intéresser au pays d'accueil. La valorisation des cultures doit être transmise le plus tôt possible, afin que l'intégration soit favorisée, et la construction identitaire facilitée (voir l'action « Les livres ont des racines », p.53). Heureusement, des actions peuvent également être menées à l'intention du public adulte (voir l'action « Au cœur de... », p.50).

Il est un fait qui ressort des entretiens : la non-maîtrise de la langue est la première et principale barrière dans le processus d'intégration. Il est, en effet, compliqué de participer à la vie active d'une société, privé de repères oraux et écrits. De plus, chacun est en droit d'être informé des actualités de son pays d'origine. La bibliothèque

publique, dans son devoir d'adapter ses collections à ses publics, doit prendre en compte les individus immigrés non-francophones, et mettre à disposition une offre spécifique correspondant à leurs besoins (voir l'action « Périodiques en ligne », p.54).

En outre, la bibliothèque publique fait partie intégrante de la ville et de ses services, c'est pourquoi elle doit mettre ses ressources documentaires au profit des actions communes (voir l'action « Guichet Informations immigration », p.51).

Finalement, nous avons pu constater dans les résultats des entretiens que la bibliothèque publique, bien qu'elle possède un réel potentiel, doit encore prouver à ses publics son implication dans le domaine interculturel. Il en va de même pour la BPY ; les animations mises en place jusque-là prouvent son intérêt à l'égard des autres cultures et populations immigrées. A présent, le véritable travail serait de faire en sorte que cette nouvelle identité s'inscrive durablement dans l'inconscient collectif comme étant un service intimement lié à la BPY.

La BPY, bientôt un nouveau symbole de multiculturalité ?

Bibliographie

ASSOCIATION LIVRES SANS FRONTIERES. *Rapport d'activités 2014*. Renens : Globlivres, 2014.

BIBLIOTHEQUE INFORMATION SUISSE, 2013. *Code d'éthique de BIS pour les professionnels de l'information*. BIS.ch [en ligne]. 6 septembre 2013. [Consulté le 15 mars 2015]. Disponible à l'adresse : http://www.bis.ch/fileadmin/ressourcen/arbeitsgruppen/Code_ethique_f.pdf

BIBLIOTHEQUES MONTREAL, 2015. *Ici et ailleurs : nouveaux arrivants*. Bibliothèques Montréal [en ligne]. 2015. [Consulté le 01 juillet 2015]. Disponible à l'adresse : http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?_pageid=4276,7461637&_dad=portal&_schema=PORTAL

(LES) BIBLIOTHEQUES MONTREUIL, 2015. *Je ne parle pas français*. Bibliothèque Montreuil [en ligne]. 2015. [Consulté le 01 juillet 2015]. Disponible à l'adresse : <http://www.bibliotheque-montreuil.fr/services/je-ne-parle-pas-francais/>

BIBLIOTHÈQUE NOMADE : PRESSEREADER DANS LES BIBLIOTHÈQUES DE LA VILLE DE LAUSANNE, 2014. *Lausanne.ch* [en ligne]. Avril 2014. [Consulté le 06.06.2015]. Disponible à l'adresse : <http://www.lausanne.ch/thematiques/culture-et-patrimoine/culture-a-vivre/bibliotheques-lire-a-lausanne/catalogue/presse-en-ligne/extrasArea/autoGenerated1/links/0/linkBinary/pressreader.pdf>

CIAO, 2014. *Au-delà de l'intégration, l'assimilation*. Ciao [en ligne]. 12 juillet 2015. [Consulté le 12 juillet 2015]. Disponible à l'adresse : http://www.ciao.ch/f/racismes/infos/d8e83c627bd126c02fa11cb6361ee565/11.0.%20plus6-au-dela_de_l-integration-l-assimilation/

Emile Durkheim. *Wikipédia : l'encyclopédie libre* [en ligne]. 17 mai 2004. 30 septembre 2014, 01:49. [Consulté le 27 mars 2015]. Disponible à l'adresse : https://fr.wikipedia.org/wiki/Émile_Durkheim

FERREOL, Gilles. *Intégration, sociologie*. Encyclopædia Universalis [en ligne]. [Consulté le 10 juillet 2015]. Disponible à l'adresse : <http://www.universalis.fr/encyclopedie/integration-sociologie/>

GLOBLIVRES BIBLIOTHEQUE INTERCULTURELLE, 2015. *Historique*. Globlivres [en ligne]. 2015. [Consulté le 18 mars 2015]. Disponible à l'adresse : <http://www.globlivres.ch/index.php?/historique/>

GRANGE, Juliette, 2005. Que veut dire intégration ? Histoire d'une notion. *Free* [en ligne]. 2005. [Consulté le 15 avril 2015]. Disponible à l'adresse : <http://juliette.grange.free.fr/dotclear/public/Articles/Integration.pdf>

GUICHET DU SAVOIR, 2015. *Le terme sociologique « intégration »*. 30 mars 2015. [Consulté le 30.03.2015]. Disponible à l'adresse : <http://www.guichetdusavoir.org/viewtopic.php?f=289&t=61712>

GUZZI-HEEB, Sandro. *Liberté d'établissement*. Dictionnaire historique de la Suisse [en ligne]. 19 mars 2009. [Consulté le 05 mai 2015]. Disponible à l'adresse : <http://www.hls-dhs-dss.ch/textes/f/F10369.php>

IFLA. *About the library Services to Multicultural Populations Section*. Ifla [en ligne]. 8 juin 2015. [Consulté le 10 juin 2015]. Disponible à l'adresse : <http://www.ifla.org/about-the-mcultp-section>

IFLA. *Les communautés multiculturelles : Directives pour les bibliothèques*. Ifla.org [en ligne]. 2009. [Consulté le 16 mai 2015]. Disponible à l'adresse : <http://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural-communities-fr.pdf>

IFLA. *Manifeste de l'IFLA/UNESCO sur la bibliothèque multiculturelle*. Ifla.org [en ligne]. 2006. [Consulté le 17 mai 2015]. Disponible à l'adresse : http://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural_library_manifesto-fr.pdf

IFLA. *Manifeste de l'IFLA/UNESCO sur la bibliothèque publique : 1994*. Ifla.org [en ligne]. 2012. [Consulté le 13.05.2015]. Disponible à l'adresse : <http://www.ifla.org/FR/publications/manifeste-de-liflaunesco-sur-la-biblioth-que-publique-1994>

IFLA. *Platform for the IFLA/UNESCO Multicultural Library Manifesto*. Ifla.org [en ligne]. 2015. [Consulté le 10 mai 2015]. Disponible à l'adresse : <http://www.ifla.org/node/8976>

Intégration. *Centre national de ressources textuelles et lexicales* [en ligne]. [Consulté le 03 mars 2015]. Disponible à l'adresse : <http://www.cnrtl.fr/definition/integration>

Intégration. *Larousse* [en ligne]. [Consulté le 27 mars 2015]. Disponible à l'adresse : <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/integration/43533/locution?q=integration#180238>

Intégration. *Wikipédia : l'encyclopédie libre* [en ligne]. 24 octobre 2002. 24 juin 2015. [Consulté le 05 mai 2015]. Disponible à l'adresse : https://fr.wikipedia.org/wiki/Émile_Durkheim

JACQUET-TRIBOULET, Amandine, 2008. *Les bibliothèques publiques aux Pays-Bas*. Bulletin des bibliothèques de France [en ligne]. 2008. [Consulté le 25.05.2015]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-01-0057-011>

Loi fédérale sur les étrangers (LEtr 142.20). Admin.ch [en ligne]. Mis à jour le 20 juillet 2015. [Consulté le 25.05.2015]. Disponible à l'adresse : <https://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/20020232/>

NEW YORK PUBLIC LIBRARY, 2015. Immigrant Services. New York Public Library [en ligne]. 2015. [Consulté le 28 mai 2015]. Disponible à l'adresse : <http://www.nypl.org/help/community-outreach/immigrant-services>

PERES-LABOURDETTE LEMBE, Victoria. La bibliothèque quatrième lieu, espace physique et/ou en ligne d'apprentissage social : un nouveau modèle de construction des savoirs. 2012. *Enssib* [en ligne]. 2012. [Consulté le 23 mai 2015]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/56998-la-bibliotheque-quatrieme-lieu-espace-physique-etou-en-ligne-d-apprentissage-social.pdf>

Public. Wikitionnaire : le dictionnaire libre [en ligne]. 27 mars 2005. 14 novembre 2007. [Consulté le 02 mars 2015]. Disponible à l'adresse : <https://fr.wiktionary.org/wiki/public>

FERRER, Sandrine, 2014. *Culture d'ici et d'ailleurs : le multiculturalisme en bibliothèque*. Slideshare.net [en ligne]. Consulté le 01 juillet 2015]. Disponible à l'adresse : <http://fr.slideshare.net/Euterp/cultures-dici-et-dailleurs-le-multiculturalisme-en-bibliotheque-sandrine-ferrer-euterpe-consulting>

Légitimité. *Wikipédia : l'encyclopédie libre* [en ligne]. 09 septembre 2005. 08 novembre 2008. [Consulté le 05 mai 2015]. Disponible à l'adresse : <https://fr.wikipedia.org/wiki/Légitimité>

Ordonnance sur l'intégration des étrangers (OIE 142.205). Admin.ch [en ligne]. Mis à jour le 1er janvier 2014. [Consulté le 06 mai 2015]. Disponible à l'adresse : <https://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/20070995/>

SECRETARIAT D'ETAT AUX MIGRATIONS (SEM), 2015. Intégration. Admin.ch [en ligne]. [Consulté le 29 janvier 2015]. Disponible à l'adresse : <http://www.schweizerpass.admin.ch/content/bfm/fr/home/themen/integration.html>

SECRETARIAT D'ETAT AUX MIGRATIONS (SEM), 2015. Principes. Admin.ch [en ligne]. [Consulté le 27 mars 2015]. Disponible à l'adresse : https://www.bfm.admin.ch/bfm/fr/home/themen/integration/politik/grundsaeetze_ziele.html

SIMONET Jean-Claude, 2015. Insertion. *Socialinfo : dictionnaire suisse de politique sociales* [en ligne]. [Consulté le 27 mars 2015]. Disponible à l'adresse : <http://www.socialinfo.ch/cgi-bin/dicoposso/show.cfm?id=437>

SOCIETE SUISSE DE RADIODIFFUSION ET TELEVISION, 2014. *L'immigration italienne*. Idéesuisse [en ligne]. 2014. [Consulté le 29 avril 2015]. Disponible à l'adresse : <http://www.ideesuisse.ch/216.1.html?&L=1>

TABAH, Dominique. *La bibliothèque et son public, grandeur nature*. Bulletin des bibliothèques de France [en ligne]. 2002. [Consulté le 10 juillet 2015]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2002-01-0014-003>

TACHEAU, Olivier, 1998. *Bibliothèque publique et multiculturalisme aux Etats-Unis : jalons pour repenser la situation française* [en ligne]. Enssib. Mémoire d'étude. [Consulté le 27 juin 2015]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1602-bibliotheque-publique-et-multiculturalisme-aux-etats-unis-jalons-pour-repenser-la-situation-francaise.pdf>

VERENIGING VAN OPENBARE BIBLIOTHEKEN, 2013. Vereniging van Openbare Bibliotheken [en ligne]. 2013. [Consulté le 17 mai 2015]. Disponible à l'adresse : <http://www.debibliotheken.nl>

Contrôle des habitants, 2014. *Yverdon-les-Bains dès 1850*. [Fichier Excel].

YVERDON-LES-BAINS, Service jeunesse et cohésion sociale, 2014. *Programme d'intégration communal 2014-2017*. Yverdon-les-Bains, 2014.

Annexe 1 : Tableau des hypothèses

Hypothèses	Concepts	Dimensions	Indicateurs
<p>H1</p> <p>Les migrants de 2^{ème} génération ont une vision positive de la bibliothèque et estiment avoir plus de légitimité à la fréquenter que les migrants de 1^{ère} génération</p>	<p>Bibliothèque</p> <p>Vision positive</p> <p>Légitimité</p> <p>Reconnaissance</p>	<p>Idées reçues</p> <p>Expériences vécues</p> <p>Relations entre les migrants de 1^{ère} et 2^{ème} génération et la bibliothèque</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Image personnelle de la bibliothèque (fonctions) ▪ Image personnelle de l'usager « type » ▪ Image personnelle du bibliothécaire « type » (aspects généraux, rôles professionnels) ▪ Souvenirs et expériences à la bibliothèque (positifs ou négatifs) ▪ Rapports avec le personnel ▪ Participation à des activités
<p>H2</p> <p>Les migrants de 1^{ère} et 2^{ème} génération considèrent la bibliothèque comme un lieu pouvant favoriser leur intégration et leur sentiment d'appartenance à la communauté suisse</p>	<p>Bibliothèque</p> <p>Intégration</p> <p>Sentiment d'appartenance à une communauté</p>	<p>Rôle (services et activités) d'outil d'intégration</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacité de la bibliothèque à assumer le rôle d'outil d'intégration ▪ Attentes envers la bibliothèque (services et activités proposés)

Annexe 2 : Grille de dépouillement des entretiens vierge

Annexe 3 : Grilles de dépouillement des entretiens

Annexe 4 : Fiches techniques 1

Annexe 5 : Fiche technique 2

Annexe 6 : Fiche technique 3

Annexe 7 : Fiche technique 4

La représentation de la bibliothèque chez des personnes immigrées de 1 ^{ère} et 2 ^{ème} génération.	Questionnaire n°0	Questions générales Sexe : Age : Etat civil : Pays d'origine : Langues maternelles : Autre langue : Date d'arrivée en Suisse : Raison de la migration : Rang générationnel : Niveau de formation : Profession(s) exercée(s) : Intérêt et loisirs :
	Rappel des hypothèses : Hypothèse n°1 Les migrants de 2 ^{ème} génération ont une vision positive de la bibliothèque et estiment avoir plus de légitimité à la fréquenter que les migrants de 1 ^{ère} génération Hypothèse n°2 Les migrants de 1 ^{ère} et 2 ^{ème} génération considèrent la bibliothèque comme un lieu pouvant favoriser leur sentiment d'appartenance à la communauté suisse.	A. La bibliothèque en tant que telle 1. Pour vous, qu'est-ce qu'une bibliothèque ? A quoi sert-elle ? 2. Etes-vous déjà allé à la bibliothèque ? 3. Quand est-ce que vous y êtes allé pour la première fois ? Où ? Pourquoi ? 4. Quand est-ce que vous y êtes allé pour la dernière fois ? Où ? Pourquoi ? 5. Comment vous sentez-vous lorsque vous êtes dans une bibliothèque ? 6. Racontez-moi une ou plusieurs expériences/souvenirs que vous avez vécus à la bibliothèque. B. La bibliothèque en tant que lieu physique 1. Pour vous, à quoi ressemble une bibliothèque ? 1.1 A l'extérieur : 1.2 A l'intérieur : 2. Savez-vous où se trouve la Bibliothèque d'Yverdon-les-Bains ? C. La bibliothèque et ses publics 1. Pour vous, quels types de personnes vont à la bibliothèque ? 2. Que viennent-elles y faire ? D. La bibliothèque et son personnel 1. Lorsque vous êtes allé à la bibliothèque, comment vous êtes-vous senti accueilli par les bibliothécaires ?

		<p>2. Pour vous, que font les personnes qui travaillent à la bibliothèque ? (En quoi consiste leur activité ?)</p> <p>3. Pour vous, à quoi ressemble un(e) bibliothécaire ?</p> <p>4. Pour vous, que faut-il avoir comme qualité(s) pour être bibliothécaire ?</p> <p>5. En tant qu'utilisateur, qu'attendez-vous d'un(e) bibliothécaire ?</p> <p>E. La bibliothèque et ses activités</p> <p>1. Avez-vous déjà participé à une/des activité(s) à la bibliothèque ?</p> <p style="padding-left: 40px;">a. Si oui : lesquelles ? Est-ce que cela vous a plu ? Pourquoi ?</p> <p style="padding-left: 40px;">b. Si non : selon vous, qu'est-ce qui vous a empêché de participer à une activité à la bibliothèque ?</p> <p>2. Aujourd'hui, voudriez-vous participer à des activités à la bibliothèque ?</p> <p>3. Si vous étiez directeur/directrice de la bibliothèque, quelles activités organiseriez-vous ?</p> <p>F. Le rapport au livre</p> <p>1. Quand vous étiez enfant, avez-vous eu accès aux livres ? En aviez-vous à la maison ?</p> <p>2. Parlez-moi de la place du livre dans votre pays d'origine.</p> <p>3. Est-ce que vous lisez ? Qu'est-ce que appréciez lire ? A quelle fréquence lisez-vous ?</p> <p>G. La bibliothèque en tant qu'outil d'intégration</p> <p>1. Pour vous, la bibliothèque peut-elle aider une personne migrante à s'intégrer en Suisse ?</p> <p>2. Qu'est-ce que la bibliothèque pourrait mettre en place pour aider les migrants à s'intégrer ?</p> <p>3. L'un de vos amis vient d'arriver en Suisse. Il ne parle que très peu français, il se sent un peu perdu et voudrait construire une vie en Suisse. Dans quels endroits lui conseilleriez-vous de se rendre ?</p>
--	--	--

		<p>H. La bibliothèque idéale</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. A quoi ressemble la bibliothèque de vos rêves ? 2. Qu'aimeriez-vous y trouver ? 3. Quels sont les services dont vous aimeriez bénéficier ? <p>I. Question(s) spécifique(s)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Vous m'avez parlé des publics « ... » et « ... » mais pas du public « ... » ou « ... ». D'après vous, ce public n'a pas sa place en bibliothèque ? 2. Si vous travailliez à la bibliothèque, qu'est-ce que vous mettriez en place pour attirer les publics dont vous n'avez pas parlé ?
--	--	--

La représentation de la bibliothèque chez des personnes immigrées de 1 ^{ère} et 2 ^{ème} génération.	Questionnaire n°1	<p>Questions générales</p> <p>Sexe : masculin</p> <p>Age : 19 ans</p> <p>Etat civil : Célibataire</p> <p>Pays d'origine : Portugal</p> <p>Langue maternelle : portugais</p> <p>Autre langue : français</p> <p>Date d'arrivée en Suisse : 2003 (âge : 7 ans)</p> <p>Raison de la migration : économique</p> <p>Rang générationnel : 1^{ère} génération</p> <p>Niveau de formation : certificat scolaire</p> <p>Profession(s) exercée(s) : petits boulots divers</p> <p>Loisirs et intérêts : voyager et dormir</p>
	<p>Hypothèse n°1</p> <p>Les migrants de 2^{ème} génération ont une vision positive de la bibliothèque et estiment avoir plus de légitimité à la fréquenter que les migrants de 1^{ère} génération.</p>	<p>A. La bibliothèque en tant que telle</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pour vous, qu'est-ce qu'une bibliothèque ? A quoi sert-elle ? « Une bibliothèque c'est un endroit où on cherche un livre, où on peut le lire sur place si je ne me trompe pas. » 2. Etes-vous déjà allé à la bibliothèque ? « Oui, avec l'école. Je me rappelle, c'était des Max et Lili qu'on prenait. » 3. Quand est-ce que vous y êtes allé pour la première fois ? « Quand je suis arrivé (ndlr : en Suisse), avec l'école. » 4. Quand est-ce que vous y êtes allé pour la dernière fois ? « Il y a peut-être 5-6 mois. C'était pour ramener un livre que ma petite sœur avait oublié de ramener. » 5. Comment vous sentez-vous lorsque vous êtes dans une bibliothèque ?

	<p>Hypothèse n°2 Les migrants de 1^{ère} et 2^{ème} génération considèrent la bibliothèque comme un lieu pouvant favoriser leur sentiment d'appartenance à la communauté suisse.</p>	<p><i>« Frustré, carrément. Parce que j'ai l'impression d'être entouré de gens qui s'y connaissent. Et que je n'en fais pas partie. »</i></p> <p>6. Racontez-moi une ou plusieurs expériences/souvenirs que vous avez vécus à la bibliothèque. <i>« Quand j'y suis allé pour la première fois, je voulais tout prendre avec moi. Surtout les Max et Lili. Mais à la fin, on m'a dit : « Non-non, tu n'as droit qu'à 2 ou 3 livres ». Je me suis senti frustré. D'abord on te dit : « Tu choisis ce que tu veux » et après on doit en reposer. J'aimais bien les Max et Lili parce que moi je ne lis qu'avec des images (rires). »</i></p> <p>B. La bibliothèque en tant que lieu physique</p> <p>1. Pour vous, à quoi ressemble une bibliothèque ? 1.1 A l'extérieur : <i>« A un style très ancien. »</i> 1.2 A l'intérieur : <i>« A quelque chose de très ancien dans le style, avec de grands escaliers. »</i></p> <p>2. Savez-vous où se trouve la Bibliothèque d'Yverdon-les-Bains ? <i>« Oui. »</i></p> <p>C. La bibliothèque et ses publics</p> <p>1. Pour vous, quels types de personnes vont à la bibliothèque ? <i>« Les vieux, les gens retraités, les enfants. »</i></p> <p>2. Que viennent-elles y faire ? <i>« Ils viennent chercher des livres, le suivi de livres qu'ils aiment lire, comme des séries. »</i></p> <p>D. La bibliothèque et son personnel</p> <p>1. Lorsque vous êtes allé à la bibliothèque, comment vous êtes-vous senti accueilli par les bibliothécaires ? <i>« Bien, mais j'ai eu l'impression de ne pas être assez intelligent quand elles me disaient : « Non, ça ce n'est pas pour toi ». J'étais attiré par certains livres, des beaux livres avec des photos de baleines et de poissons, comme au Portugal... mais à chaque fois on me redirigeait vers d'autres livres qui ne me plaisaient pas. »</i></p>
--	---	--

		<p>2. Pour vous, que font les personnes qui travaillent à la bibliothèque ? (En quoi consiste leur activité ?)</p> <p><i>« Je ne sais pas... Ils sont là pour guider les classes qui viennent, je pense. Pour faire une animation, comprendre les livres, regarder s'ils sont en bon état ou pas. Voilà, c'est des gens qui sont curieux, je pense qu'ils s'instruisent par rapport à tout. »</i></p> <p>3. Pour vous, à quoi ressemble un(e) bibliothécaire ?</p> <p><i>« Alors, je ne sais pas... (rires). Quelqu'un qui lit beaucoup de livres, qui adore ça. Un intello, dans le sens qu'il connaît bien les livres, que quand on lui en demande, il sait où ils se trouvent. Physiquement, genre intello avec des lunettes. Le « pire » Suisse, quelqu'un qui vient d'une bonne famille. »</i></p> <p>4. Pour vous, que faut-il avoir comme qualité(s) pour être bibliothécaire ?</p> <p><i>« La curiosité. Je pense aussi quelqu'un qui prend soin... (il cherche le terme) quelqu'un de soigneux ! Qui s'intéresse aux livres et qui soit capable avec les enfants qui viennent, avec les gens qu'il doit accueillir. »</i></p> <p>5. En tant qu'utilisateur, qu'attendez-vous d'un(e) bibliothécaire ?</p> <p><i>« Que si je lui demande un livre dont je connais le nom, qu'il me dise « voilà, il est là ». Qu'il me montre à moi comment faire. Que si j'ai besoin d'informations pour un exposé, qu'il puisse m'aider. »</i></p> <p>E. La bibliothèque et ses activités</p> <p>1. Avez-vous déjà participé à une/des activité(s) à la bibliothèque ?</p> <p><i>« Oui. »</i></p> <p>1 a. Quelles sont les activités auxquelles vous avez participé ?</p> <p><i>« Je me souviens qu'on était tous assis sur des espèces d'escaliers mais je ne me souviens plus de ce que c'était. »</i></p> <p>Est-ce que cela vous a plu ?</p> <p><i>« Oui ça m'a plu mais après, ce que c'était, je ne sais plus du tout. »</i></p>
--	--	---

		<p>2. Si vous étiez directeur/directrice de la bibliothèque, quelles activités organiseriez-vous ? <i>« Genre pour les enfants. Des histoires. Faire des animations avec des déguisements ou des marionnettes. Ou peut-être aussi organiser des trucs pour les gens qui sont dans des EMS. Ou même, par exemple, une matinée par semaine, que les EMS viennent pour que les personnes âgées elles puissent lire. »</i></p> <p>F. Le rapport au livre</p> <p>1. Quand vous étiez enfant, avez-vous eu accès aux livres ? <i>« Non, on n'en avait pas à la maison. »</i></p> <p>2. Quel est la place du livre dans votre pays d'origine ? <i>« Il y en a mais pas tout le monde en a chez lui. »</i></p> <p>G. La bibliothèque en tant qu'outil d'intégration</p> <p>1. Pour vous, la bibliothèque peut-elle aider une personne migrante à s'intégrer en Suisse ? <i>« Heu, oui, en quelque sorte oui, parce qu'on te raconte des histoires suisses qu'on ne sait pas lire. Des connues, comme « Les trois petits cochons ». Mais moi je connais des histoires que toi tu ne connais pas. C'est bien aussi de raconter des histoires des autres pays. »</i></p> <p>2. Qu'est-ce que la bibliothèque pourrait mettre en place pour aider les migrants à s'intégrer ? <i>« Par exemple, raconter des contes du Portugal aux enfants portugais pour qu'ils se sentent accueillis. »</i></p> <p>3. L'un de vos amis vient d'arriver en Suisse. Il ne parle que très peu français, il se sent un peu perdu et voudrait construire une vie en Suisse. Dans quels endroits lui conseilleriez-vous de se rendre ? <i>« Franchement, déjà aller à l'Ecole Migros prendre quelques cours de français, pis après je ne sais pas.... Déjà, en priorité, apprendre le français. »</i></p> <p>H. La bibliothèque idéale</p> <p>1. A quoi ressemble la bibliothèque de vos rêves ? <i>« D'un style ancien comme au cinéma. Un lieu où on peut se perdre, avec de grandes échelles où tu montes. Ou il y a de la poussière. J'aime bien ce qui est ancien. »</i></p>
--	--	--

		<p>2. Qu'aimeriez-vous y trouver ? <i>« Des histoires vécues, des livres que ça fait des années et des années qu'ils sont là. Parce que c'est intéressant de lire quelques passages sur des choses qui se sont passées des années en arrière. »</i></p> <p>3. Quels sont les services dont vous aimeriez bénéficier ? <i>« Par exemple, de m'aider à trouver ce que je veux mais qu'on m'apprenne à chercher et qu'après on me foute la paix pour que je puisse trouver moi-même des livres qui me plaisent. »</i></p> <p>I. Question spécifique</p> <p>1. Tu m'as parlé des publics « enfant » et « personne âgée » mais pas du public « adolescent » ou « jeune ». D'après toi, ce public n'a pas sa place en bibliothèque ? <i>« Non. En tout cas moi je le vois comme ça. Ce qui y est proposé à la bibliothèque n'intéresse pas les jeunes. »</i></p> <p>2. Si tu travaillais à la bibliothèque, qu'est-ce que tu mettrais en place pour attirer les jeunes ? <i>« Si par exemple, il y a des livres sur les cocktails, forcément que ça va les intéresser. Une animation sur comment apprendre à faire des cocktails ça pourrait leur plaire ! Ou je ne sais pas, des livres sur les voitures qui viennent de sortir. Il faut s'intéresser à ce qui intéresse les jeunes. »</i></p>
--	--	--

La représentation de la bibliothèque chez des personnes immigrées de 1 ^{ère} et 2 ^{ème} génération.	Questionnaire n°2	Questions générales Sexe : masculin Age : 63 ans Etat civil : marié Pays d'origine : Italie Langue maternelle : italien Autre langue : français Date d'arrivée en Suisse : 1966 (âge : 14 ans) Raison de la migration : professionnel Rang générationnel : 1 ^{ère} génération Niveau de formation : certificat scolaire (en Italie) et CFC de machiniste (en Suisse) Profession(s) exercée(s) : machiniste, carreleur, soudeur et mécanicien. Loisirs et intérêts : la moto, la pêche, la cueillette aux champignons et « l'apéro ».
	Hypothèse n°1 Les migrants de 2 ^{ème} génération ont une vision positive de la bibliothèque et estiment avoir plus de légitimité à la fréquenter que les migrants de 1 ^{ère} génération.	A. La bibliothèque en tant que telle 1. Pour vous, qu'est-ce qu'une bibliothèque ? A quoi sert-elle ? <i>« C'est un endroit où il y a des livres. Elle sert à chercher des livres et des informations. Il y a aussi internet, non ? »</i> 2. Etes-vous déjà allé à la bibliothèque ? <i>« Oui. »</i> 3. Quand est-ce que vous y êtes allé pour la première fois ? <i>« C'était en Italie avec l'école. »</i> 4. Quand est-ce que vous y êtes allé pour la dernière fois ? <i>« C'était il y a des années. J'avais 15 ou 18 ans. Avec des amis. Je ne me souviens plus pourquoi. »</i> 5. Comment vous sentez-vous lorsque vous êtes dans une bibliothèque ? <i>« Pas à l'aise. On doit toujours faire attention. On a toujours peur de faire du bruit ou quelque chose qu'il ne faut pas. Alors on n'y va pas. »</i> 6. Racontez-moi une ou plusieurs expériences/souvenirs que vous avez vécus à la bibliothèque. <i>« C'était à la bibliothèque de l'église en Italie. Une fois, un ami et moi on est entré et on voulait prendre un livre tout en haut. On a voulu se mettre l'un sur l'autre et en lui sautant dessus, mon pied</i>

	<p>Hypothèse n°2 Les migrants de 1^{ère} et 2^{ème} génération considèrent la bibliothèque comme un lieu pouvant favoriser leur sentiment d'appartenance à la communauté suisse.</p>	<p><i>a glissé et je lui ai cassé la clavicule. »</i></p> <p>B. La bibliothèque en tant que lieu physique</p> <ol style="list-style-type: none"> Pour vous, à quoi ressemble une bibliothèque ? <ol style="list-style-type: none"> A l'extérieur : « <i>A un grand bâtiment en pierre.</i> » A l'intérieur : « <i>(Rires) J'imagine plein de livres et une grande échelle pour les attraper. »</i> Savez-vous où se trouve la Bibliothèque d'Yverdon-les-Bains ? « <i>Oui, j'y suis allé une fois. A la Vieille Poste (ndlr. nom de la place).</i> » <p>C. La bibliothèque et son public</p> <ol style="list-style-type: none"> Pour vous, quels types de personnes vont à la bibliothèque ? « <i>Les étudiants surtout. Normalement c'est ça..?</i> » Que viennent-elles y faire ? « <i>Je ne sais pas, pour chercher des trucs. Pour consulter des dictionnaires et d'autres livres comme ça...</i> » <p>D. La bibliothèque et son personnel</p> <ol style="list-style-type: none"> Lorsque vous êtes allé à la bibliothèque, comment vous êtes-vous senti accueilli par les bibliothécaires ? « <i>Pas très bien ; avec mes amis on s'est fait engueuler parce qu'on faisait trop de bruit.</i> » Pour vous, que font les personnes qui travaillent à la bibliothèque ? (En quoi consiste leur activité ?) « <i>A enseigner le monde. Aider à diriger les gens. Je crois. Je n'ai jamais été, alors... »</i> Pour vous, à quoi ressemble un(e) bibliothécaire ? « <i>Ben, à toi ! (Rires.) Non mais à une personne avec des lunettes, comme le personnage dans les Disney... Picous...non... Picsou ! »</i> Pour vous, que faut-il avoir comme qualité(s) pour être bibliothécaire ? « <i>Il faut être gentil, supporter le monde, avoir beaucoup de connaissances. »</i>
--	---	--

		<p>5. En tant qu'usager, qu'attendez-vous d'un(e) bibliothécaire ? <i>« Qu'on me conseille. Qu'on me dise ce qui est bon ou pas bon, par exemple, quand je cherche un livre sur la pêche ou un policier. J'aime bien les policiers et les comédies. Mais je préfère les films. »</i></p> <p>E. La bibliothèque et ses activités</p> <p>1. Avez-vous déjà participé à une/des activité(s) à la bibliothèque ? <i>« Non. Je ne savais pas qu'il y en avait. »</i></p> <p>1 a. Pourquoi ? <i>« Parce que je n'ai pas été informé. Je ne sais pas. »</i></p> <p>2. Selon-vous, quels types d'activités sont organisées à la bibliothèque ? <i>« La démonstration des livres. Les « gaillards » qui écrivent des livres, ils viennent pour faire des autographes. Pour le lancement des livres aussi... »</i></p> <p>3. Est-ce que vous auriez envie de participer à des activités à la bibliothèque ? <i>« Non. Je le dis franchement. »</i></p> <p>4. Si vous étiez directeur/directrice de la bibliothèque, quelles activités organiseriez-vous ? <i>« Un bel apéritif. Comme ça, beaucoup de monde vient pour l'apéritif et regarde les livres. Il faut savoir attirer le poisson. »</i></p> <p>F. Le rapport au livre</p> <p>1. Enfant, aviez-vous accès au livre ? <i>« Chez moi, il n'y avait que la bible. Et des livres catholiques sur les Saints. Avant, je connaissais beaucoup de versets. »</i></p> <p>2. Dans votre pays, quel est la place du livre ? <i>« Dans ma ville, il y a une bibliothèque. J'y allais avec l'école mais je n'aimais pas trop parce qu'il y avait les bonnes sœurs qui nous forçaient à rester assis sans bouger et sans parler. Alors on n'y allait presque jamais. C'était trop sévère. »</i></p> <p>G. La bibliothèque en tant qu'outil d'intégration</p> <p>1. Pour vous, la bibliothèque peut-elle aider une personne migrante à s'intégrer en Suisse ?</p>
--	--	---

		<p>« <i>Bien sûr !</i> »</p> <p>2. Qu'est-ce que la bibliothèque pourrait mettre en place pour aider les migrants à s'intégrer ? « <i>Déjà, des cours pour apprendre le français. Par exemple moi, ça fait quarante ans que je suis là et je ne sais toujours pas très bien parler. La bibliothèque elle est là pour tout le monde, même pour les immigrés.</i> »</p> <p>3. L'un de vos amis vient d'arriver en Suisse. Il ne parle que très peu français, il se sent un peu perdu et voudrait construire une vie en Suisse. Dans quels endroits lui conseilleriez-vous de se rendre ? « <i>Je ne sais pas. Il faudrait un endroit où il puisse apprendre la langue. Parce que quand on ne sait pas parler... c'est dur.</i> »</p> <p>H. La bibliothèque idéale</p> <p>1. A quoi ressemble la bibliothèque de vos rêves ? Qu'aimeriez-vous y trouver ? « <i>Il faut y mettre des livres sur la pêche et la moto et puis aussi des comédies. J'ai lu des policiers quand j'étais au service militaire quand je faisais la garde. Maintenant je lis dix pages à peine et je dors. Surtout en français, en italien ça va mieux. Ah et j'ai lu aussi Pinocchio !</i> »</p> <p>2. Quels sont les services dont vous aimeriez bénéficier ? « <i>Je ne sais pas...</i> »</p> <p>I. Questions spécifiques</p> <p>1. Vous m'avez parlé du public « étudiant ». D'après vous, quels autres publics viennent à la bibliothèque ? « <i>Les enfants et les moines... non, les bonnes sœurs.</i> »</p> <p>2. Si vous travailliez à la bibliothèque, qu'est-ce que vous mettriez en place pour attirer d'autres publics ? « <i>Comme j'ai dit avant, des apéritifs, des jeux, des choses qui intéressent les gens.</i> »</p>
--	--	---

La représentation de la bibliothèque chez des personnes immigrées de 1 ^{ère} et 2 ^{ème} génération. I	Questionnaire n°3	Questions générales Sexe : Féminin Age : 39 ans Etat civil : mariée Pays d'origine : Erythrée Langue maternelle : Tigrigna Autre langue : arabe, anglais et français Date d'arrivée en Suisse : 2008 (âge : 32 ans) Raison de la migration : politique Rang générationnel : 1 ^{ère} génération Niveau de formation : aucun Profession(s) exercée(s) : mère au foyer Loisirs et intérêts : la cuisine, la télévision
	Hypothèse n°1 Les migrants de 2 ^{ème} génération ont une vision positive de la bibliothèque et estiment avoir plus de légitimité à la fréquenter que les migrants de 1 ^{ère} génération.	A. La bibliothèque en tant que telle 1. Pour vous, qu'est-ce qu'une bibliothèque ? A quoi sert-elle ? <i>« Une bibliothèque c'est un endroit où sont rangés les livres. C'est là où on peut venir les prendre. Mais on doit les ramener. »</i> 2. Etes-vous déjà allé à la bibliothèque ? <i>« Oui, avec mes enfants. »</i> 3. Quand est-ce que vous y êtes allé pour la première fois ? <i>« Ça fait longtemps ! Je ne sais plus mais c'était pour ramener un livre que mon fils avait pris avec l'école. »</i> 4. Quand est-ce que vous y êtes allé pour la dernière fois ? <i>« Il y a pas longtemps. Je ne me souviens plus quand exactement. Pour ramener un livre aussi. »</i> 5. Comment vous sentez-vous lorsque vous êtes dans une bibliothèque ? <i>« Un peu gênée parce que je ne connais pas trop les livres et tout ça. Mais les gens qui travaillent sont gentils. »</i> 6. Racontez-moi une ou plusieurs expériences/souvenirs que vous avez vécus à la bibliothèque. <i>« Quand j'étais allée une fois avec mon fils, mon fils est allé regarder les livres pour les enfants et une</i>

	<p>Hypothèse n°2 Les migrants de 1^{ère} et 2^{ème} génération considèrent la bibliothèque comme un lieu pouvant favoriser leur sentiment d'appartenance à la communauté suisse.</p>	<p><i>dame nous a montré des livres. »</i></p> <p>B. La bibliothèque en tant que lieu physique</p> <ol style="list-style-type: none"> Pour vous, à quoi ressemble une bibliothèque ? <ul style="list-style-type: none"> 1.1 A l'extérieur : « <i>C'est grand, c'est beau...</i> » 1.2 A l'intérieur : « <i>Il y a plein de livres, de gens. Il faut faire attention...</i> » Savez-vous où se trouve la Bibliothèque d'Yverdon-les-Bains ? « <i>Oui.</i> » <p>C. La bibliothèque et ses publics</p> <ol style="list-style-type: none"> Pour vous, quels types de personnes vont à la bibliothèque ? « <i>Les enfants et aussi les vieux.</i> » Que viennent-elles y faire ? « <i>Lire des livres, prendre des livres chez eux...</i> » <p>D. La bibliothèque et son personnel</p> <ol style="list-style-type: none"> Lorsque vous êtes allé à la bibliothèque, comment vous êtes-vous senti accueilli par les bibliothécaires ? « <i>Très bien. Les dames sont très gentilles. Très calmes et douces.</i> » Pour vous, que font les personnes qui travaillent à la bibliothèque ? (En quoi consiste leur activité ?) « <i>Elles montrent où sont les livres, elles conseillent, elles mettent les dates dans les livres, elles les rangent...</i> » Pour vous, à quoi ressemble un(e) bibliothécaire ? « <i>A une dame plutôt vieille, avec des lunettes.</i> » Pour vous, que faut-il avoir comme qualité(s) pour être bibliothécaire ? « <i>Il faut être gentil avec les gens, patient, intelligent...</i> » En tant qu'utilisateur, qu'attendez-vous d'un(e) bibliothécaire ? « <i>Qu'elle m'aide quand je cherche quelque chose, qu'elle réponde à mes questions.</i> »
--	---	---

		<p>E. La bibliothèque et ses activités</p> <p>1. Avez-vous déjà participé à une/des activité(s) à la bibliothèque ? « <i>Non. Mes enfants oui mais moi pas.</i> »</p> <p>1 a. Pourquoi ? « <i>Parce qu'il n'y a pas des activités pour les gens de mon âge. Je ne crois pas. Je ne sais pas.</i> »</p> <p>2. Selon-vous, quels types d'activités sont organisées à la bibliothèque ? « <i>Des histoires pour les enfants...</i> »</p> <p>3. Est-ce que vous auriez envie de participer à des activités à la bibliothèque ? « <i>Ça dépend ce qu'il y a.</i> »</p> <p>4. Si vous étiez directeur/directrice de la bibliothèque, quelles activités organiseriez-vous ? « <i>Des cours de français et d'autres choses, des discussions sur plein de choses de la vie.</i> »</p> <p>F. Le rapport au livre</p> <p>1. Quand vous étiez enfant, avez-vous eu accès aux livres ? « <i>Non. Il n'y en avait pas chez nous.</i> »</p> <p>2. Quel est la place du livre dans votre pays d'origine ? « <i>Les gens comme nous n'ont pas de livres. Il y en a juste à l'école pour apprendre.</i> »</p> <p>G. La bibliothèque en tant qu'outil d'intégration</p> <p>1. Pour vous, la bibliothèque peut-elle aider une personne migrante à s'intégrer en Suisse ? « <i>Oui, elle peut accueillir des gens qui viennent d'arriver, les aider à rencontrer d'autres personnes, des étrangers et des Suisses.</i> »</p> <p>2. Qu'est-ce que la bibliothèque pourrait mettre en place pour aider les migrants à s'intégrer ? « <i>Des cours pour apprendre le français, des renseignements, de l'aide pour écrire en français...</i> »</p> <p>3. L'un de vos amis vient d'arriver en Suisse. Il ne parle que très peu français, il se sent un peu perdu et voudrait construire une vie en Suisse. Dans quels endroits lui conseilleriez-vous de se rendre ?</p>
--	--	---

		<p><i>« Je ne sais pas du tout. Moi-même quand je suis arrivée je ne savais pas trop où aller. J'ai appris le français petit à petit avec mes enfants. »</i></p> <p>H. La bibliothèque idéale</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. A quoi ressemble la bibliothèque de vos rêves ? <i>« A un bel endroit, grand où les gens peuvent discuter autour de grandes tables et lire des livres dans des canapés confortables. »</i> 2. Qu'aimeriez-vous y trouver ? <i>« Des livres et des histoires de mon pays. Des livres qui m'apprennent tout sur le monde. »</i> 3. Quels sont les services dont vous aimeriez bénéficier ? <i>« Juste qu'on me montre où sont les livres que je veux. »</i> <p>I. Question spécifique</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Vous m'avez parlé des publics « enfant » et « personne âgée » mais pas du public « adolescent » ou « jeune ». D'après vous, ce public n'a pas sa place en bibliothèque ? 2. Si vous travailliez à la bibliothèque, qu'est-ce que vous mettriez en place pour attirer les jeunes ?
--	--	--

La représentation de la bibliothèque chez des personnes immigrées de 1 ^{ère} et 2 ^{ème} génération.	Questionnaire n°4	Questions générales Sexe : masculin Age : 25 Etat civil : célibataire Pays d'origine : Kosovo Langue maternelle : albanais Autre langue : français Date d'arrivée en Suisse : 1992 (âge : 2 ans) Raison de la migration : fuite de la guerre Rang générationnel : 1 ^{ère} génération Niveau de formation : CFC de mécanicien en maintenance d'automobiles légères Profession(s) exercée(s) : mécanicien. Actuellement Maître artisan CFF Intérêt et loisirs : l'informatique, le football, la course, la mécanique et la moto.
	Hypothèse n°1 Les migrants de 2 ^{ème} génération ont une vision positive de la bibliothèque et estiment avoir plus de légitimité à la fréquenter que les migrants de 1 ^{ère} génération.	A. La bibliothèque en tant que telle 1. Pour vous, qu'est-ce qu'une bibliothèque ? A quoi sert-elle ? « <i>C'est un endroit avec des bouquins. Ça sert à emprunter des livres, à lire... Il y a aussi un bureau d'informatique où on peut aller se renseigner sur Internet... C'est un lieu d'étude aussi.</i> » 2. Etes-vous déjà allé à la bibliothèque ? « <i>Oui.</i> » 3. Quand est-ce que vous y êtes allé pour la première fois ? « <i>Quand j'étais en école primaire à Yverdon-les-Bains.</i> » 4. Quand est-ce que vous y êtes allé pour la dernière fois ? Pourquoi ? « <i>Il y a une semaine pour utiliser l'imprimante.</i> » 5. Comment vous sentez-vous lorsque vous êtes dans une bibliothèque ? « <i>A l'aise.</i> » 6. Racontez-moi une ou plusieurs expériences/souvenirs que vous avez vécus à la bibliothèque.

	<p>Hypothèse n°2 Les migrants de 1^{ère} génération considèrent la bibliothèque comme un lieu pouvant favoriser leur sentiment d'appartenance à la communauté suisse.</p>	<p><i>« Je suis allé pour étudier, j'ai vu quelqu'un qui étudiait la même chose et on s'est mis ensemble pour étudier. »</i></p> <p>B. La bibliothèque en tant que lieu physique</p> <ol style="list-style-type: none"> Pour vous, à quoi ressemble une bibliothèque ? <ol style="list-style-type: none"> A l'extérieur : <i>« Une grosse effigie... une grosse statue d'un bouquin qui serait devant. »</i> A l'intérieur : <i>« Des étagères, plein de bouquins, un personnel accueillant... »</i> Savez-vous où se trouve la Bibliothèque d'Yverdon-les-Bains ? <i>« Oui. »</i> <p>C. La bibliothèque et son public</p> <ol style="list-style-type: none"> Pour vous, quels types de personnes vont à la bibliothèque ? <i>« Des personnes studieuses. »</i> Que viennent-elles y faire ? <i>« Principalement se renseigner, prendre des livres dans le domaine de recherche qu'elles ont besoin, et puis étudier. »</i> <p>D. La bibliothèque et son personnel</p> <ol style="list-style-type: none"> Lorsque vous êtes allé à la bibliothèque, comment vous êtes-vous senti accueilli par les bibliothécaires ? <i>« Ah très bien ! A Yverdon c'est vraiment bien. »</i> Pour vous, que font les personnes qui travaillent à la bibliothèque ? (En quoi consiste leur activité ?) <i>« Il y a les deux personnes à l'accueil qui sont également au guichet... elles je sais à quoi elles servent mais les autres je ne sais pas. »</i> Pour vous, à quoi ressemble un(e) bibliothécaire ? <i>« Une fille studieuse avec des lunettes... boutonneuse... »</i> Pour vous, que faut-il avoir comme qualité(s) pour être bibliothécaire ? <i>« Déjà à mon avis il faut avoir la passion des livres, et puis... je ne sais pas. »</i>
--	--	---

		<p>5. En tant qu'usager, qu'attendez-vous d'un(e) bibliothécaire ? <i>« Qu'il ou qu'elle sache me renseigner, qu'elle me donne son avis, qu'elle sache aussi m'orienter vers des livres qui ressembleraient à ceux que je recherche pour avoir un plus large champ de recherche. »</i></p> <p>E. La bibliothèque et ses activités</p> <p>1. Avez-vous déjà participé à une/des activité(s) à la bibliothèque ? <i>« Sûrement quand j'étais petit mais je ne me souviens plus quoi. »</i></p> <p>2. Aujourd'hui, voudriez-vous participer à des activités à la bibliothèque ? <i>« Pourquoi pas... mais que si c'est sur un sujet qui me plaît beaucoup. Par exemple une conférence sur les motos ! (rires) »</i></p> <p>3. Si vous étiez directeur/directrice de la bibliothèque, quelles activités organiseriez-vous ? <i>« Des activités pour les enfants, des journées portes ouvertes pour les adultes... parce que... moi je sais que c'est les enfants les plus touchés par la bibliothèque aujourd'hui, mais c'est vrai que les adultes pourraient aussi y aller. »</i></p> <p>F. Le rapport au livre</p> <p>1. Quand vous étiez enfant, avez-vous eu accès aux livres ? <i>« Oui. »</i></p> <p>2. Quel est la place du livre dans votre pays d'origine? <i>« Dans mon pays on a beaucoup de bouquins sur l'histoire. Principalement sur les origines du Kosovo, sur les origines des Albanais, et puis sur les grandes histoires des héros. C'est quelque chose d'important là-bas, et surtout qu'il y a partout. Au marché ou bien dans les rues, il y a beaucoup de stands avec plein de bouquins qui sont mis à vendre... et chaque bouquin a une histoire sur le pays. »</i></p> <p>3. Est-ce que vous lisez ? Qu'est-ce que vous lisez ? A quelle fréquence lisez-vous ? <i>« Oui. C'est un livre très intéressant sur le FBI. J'aime les polars... les policiers... Je lis quand j'ai le temps. Il n'y pas de moment précis. Quand j'ai un moment, je prends mon livre sur la table de chevet et je reprends là où j'étais resté. »</i></p>
--	--	--

		<p>G. La bibliothèque en tant qu'outil d'intégration</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pour vous, la bibliothèque peut-elle aider une personne migrante à s'intégrer en Suisse ? <i>« Oui. A mon avis il y a des livres d'apprentissage sur la langue française. Et je pense qu'un bibliothécaire ou une bibliothécaire est tout à fait capable d'aider, de donner quelques minutes de son temps pour dire « ça, ça serait bien que tu apprennes. » A mon avis on peut aussi trouver des bouquins transcrits en Albanais à partir du français. »</i> 2. Qu'est-ce que la bibliothèque pourrait mettre en place pour aider les migrants à s'intégrer ? <i>« Peut-être un peu plus de publicité. Parce que je pense que les migrants ne savent pas que la bibliothèque peut aussi servir à ça en Suisse. »</i> 3. L'un de vos amis vient d'arriver en Suisse. Il ne parle que très peu français, il se sent un peu perdu et voudrait construire une vie en Suisse. Dans quels endroits lui conseilleriez-vous de se rendre ? <i>« Personnellement, je lui conseillerais d'aller à la Migros. Il y a des écoles Migros qui offrent plusieurs cours d'apprentissage des langues, etc. L'apprentissage de la langue est prioritaire. »</i> <p>H. La bibliothèque idéale</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. A quoi ressemble la bibliothèque de vos rêves ? <i>« La bibliothèque de mes rêves ?! C'est une bibliothèque cachée ! Tu sais, t'as une petite bibliothèque comme ça, tu tires un livre, ça s'ouvre, et derrière tu as une grande bibliothèque en rond avec la grande échelle, et tout plein de bouquins d'histoire... un peu de tous les genres. »</i> 2. Qu'aimeriez-vous y trouver ? <i>« Des bouquins sur l'histoire, des bouquins recherchés... et puis surtout des policiers ce genre de chose. Mais j'aime aussi beaucoup les histoires vraies. Les biographies, etc. j'aime bien, ouais. »</i> 3. Quels sont les services dont vous aimeriez bénéficier ?
--	--	--

		<p>I. Question(s) spécifique(s)</p> <p>1. Vous m'avez parlé des publics « enfant » et « étudiants » mais pas du public « adolescent » ou « jeune ». D'après vous, ce public n'a pas sa place en bibliothèque ? <i>« Le public ado à mon avis oui, parce que justement ils commencent l'apprentissage donc ils doivent aller se renseigner. Il y a un espace d'étude qui est très silencieux consacré à ça, il n'y a pas de distractions... il suffit de couper son téléphone. Les ados oui, mais les adultes moi j'en vois pas beaucoup et puis je pense que c'est un manque de publicité au fait. « On peut vous offrir ça, on peut vous offrir ceci... » Et pas garder ce cliché de « c'est une bibliothèque, il n'y a que des bouquins pour enfants, vous pouvez venir avec les enfants. ».</i></p> <p>2. Si vous travailliez à la bibliothèque, qu'est-ce que vous mettriez en place pour attirer les jeunes ? <i>« Sûrement des activités pour adultes, bien sûr sans les enfants, où on peut expliquer plus de choses, où on peut même parler de sujets plus tabous comme la sexualité. Beaucoup de gens peuvent se poser des questions. On a beau avoir beaucoup d'expérience, on a toujours des questions. Des discussions, des tables rondes...voilà. »</i></p>
--	--	---

La représentation de la bibliothèque chez des personnes immigrées de 1 ^{ère} et 2 ^{ème} génération.	Questionnaire n°5	Questions générales Sexe : féminin Age : 26 ans Etat civil : célibataire Pays d'origine : Belgique Langue maternelle : français Autre langue : - Date d'arrivée en Suisse : 1992 (âge 3 ans) Raison de la migration : professionnelle Rang générationnel : 1 Niveau de formation : éducatrice sociale (en cours) Profession(s) exercée(s) : serveuse. Actuellement stagiaire à l'animation socioculturelle au Service de la jeunesse et de la cohésion sociale (JECOS) à Yverdon-les-Bains Intérêt et loisirs : la lecture, la culture, le volleyball et la danse
	Hypothèse n°1 Les migrants de 2 ^{ème} génération ont une vision positive de la bibliothèque et estiment avoir plus de légitimité à la fréquenter que les migrants de 1 ^{ère} génération.	A. La bibliothèque en tant que telle 1. Pour vous, qu'est-ce qu'une bibliothèque ? A quoi sert-elle ? <i>« Pour moi, elle va me servir pour des recherches dans le cadre du boulot ou alors à titre récréatif... trouver des livres à but perso. Mais aussi j'aime bien les espaces détentes en bibliothèque, où tu peux aller réviser, lire un livre. »</i> 2. Etes-vous déjà allé à la bibliothèque ? <i>« Bien sûr. »</i> 3. Quand est-ce que vous y êtes allé pour la première fois ? Où ? Pourquoi ? <i>« Mon plus lointain souvenir, c'était avec l'école. On est allé à la Broquière d'Yverdon où on avait cette dame qui nous lisait un livre et après on pouvait choisir un livre. Je crois que c'est la première fois que j'ai dû emprunter un livre à la bibliothèque. »</i> 4. Quand est-ce que vous y êtes allé pour la dernière fois ? Où ? Pourquoi ? <i>« La dernière fois, c'était il n'y a pas longtemps en fait. C'était au début de cette année pour aller chercher un livre dans un but professionnel. »</i> 5. Comment vous sentez-vous lorsque vous êtes dans une bibliothèque ?

	<p>Hypothèse n°2 Les migrants de 1^{ère} génération considèrent la bibliothèque comme un lieu pouvant favoriser leur sentiment d'appartenance à la communauté suisse.</p>	<p><i>« Alors, je me sens assez bien dans une bibliothèque, mais après c'est vrai que je fréquente surtout celle d'Yverdon, que je côtoie depuis un moment. Dans les autres bibliothèques, je pense que je me sentirais pas si à l'aise du fait que je n'ai pas mes marques ni mes repères. »</i></p> <p>6. Racontez-moi une ou plusieurs expériences/souvenirs que vous avez vécus à la bibliothèque. <i>« A première fois que j'ai eu connaissance des livres « Arc-en-ciel » où il y avait ces petites images pleine de couleur sur la couverture. »</i></p> <p>B. La bibliothèque en tant que lieu physique</p> <p>1. Pour vous, à quoi ressemble une bibliothèque ? 1.1 A l'extérieur : <i>« Un grand bâtiment sur plusieurs étages. »</i> 1.2 A l'intérieur : <i>« Diverses sections avec coin bandes-dessinées, coin jeunesse, coin Suisse avec tout ce qui est en rapport avec la Suisse... et la zone de détente bien sûr où tu peux lire ton petit livre. »</i></p> <p>2. Savez-vous où se trouve la Bibliothèque d'Yverdon-les-Bains ? <i>« Oui. »</i></p> <p>C. La bibliothèque et son public</p> <p>1. Pour vous, quels types de personnes vont à la bibliothèque ? <i>« Je dirais un peu tout le monde. C'est ça qui est chouette, ce n'est pas fermé. Et je remarque qu'il y a un peu tout le monde qui va, parce que même les personnes dont je n'aurais jamais pensé qu'elles pouvaient aller dans une bibliothèque, je vois qu'elles commencent à louer des DVD ou ce genre de choses. »</i></p> <p>2. Que viennent-elles y faire ? <i>« Elles viennent compléter une information, rechercher une information... je pense qu'elles ne vont pas tellement à but récréatif mais plus à but de recherche et ce genre de choses. »</i></p> <p>D. La bibliothèque et son personnel</p> <p>1. Lorsque vous êtes allé à la bibliothèque, comment vous êtes-vous senti accueilli par les bibliothécaires ?</p>
--	--	---

		<p><i>« Je dirais qu'elles sont assez « dans le décor ». Je ne les vois pas forcément. C'est vrai qu'il faut savoir où les trouver. Il y a les formules de politesse « bonjour, merci, au revoir » mais elles sont assez « dans le décor ». »</i></p> <p>2. Pour vous, que font les personnes qui travaillent à la bibliothèque ? (En quoi consiste leur activité ?) <i>« Vérifier que le niveau sonore reste à un niveau agréable pour tout le reste de la bibliothèque, t'aider dans tes recherches, t'orienter et pis... quelques petits soutiens comme ça. »</i></p> <p>3. Pour vous, à quoi ressemble un(e) bibliothécaire ? <i>« A une Rachel Brunner (rires). En fait, en même temps j'ai l'image de la vieille fille de trente-cinq ans ayant soixante chats chez elle, des lunettes au bout de son nez avec la triple correction myopie, les cheveux en bataille, la longue jupe, la chemise. Le bon cliché, quoi. Mais toi je sais que c'est dans ta nature d'être dans le contact avec les gens. »</i></p> <p>4. Pour vous, que faut-il avoir comme qualité(s) pour être bibliothécaire ? <i>« Etre dans le contact avec les gens. Aimer lire, aimer les livres. »</i></p> <p>5. En tant qu'utilisateur, qu'attendez-vous d'un(e) bibliothécaire ? <i>« Qu'elle m'aide à trouver les livres qu'il me faut et qu'elle me conseille. »</i></p> <p>E. La bibliothèque et ses activités</p> <p>1. Avez-vous déjà participé à une/des activité(s) à la bibliothèque ? <i>« Alors non, à part avoir la lecture d'un livre, je n'ai jamais participé à une activité de la bibliothèque. »</i></p> <p style="padding-left: 40px;">a. Si non : selon vous, qu'est-ce qui vous a empêché de participer à une activité à la bibliothèque ? <i>« C'est vraiment le manque d'information. Quand j'y vais, c'est dans un but précis et du coup je ne regarde pas forcément les petites affiches qui sont à disposition. »</i></p> <p>2. Aujourd'hui, voudriez-vous participer à des activités à la bibliothèque ?</p>
--	--	---

		<p><i>« Ah oui, totalement. Après pour des activités qui me correspondent. Pour la lecture d'un livre, peut-être que je n'irais pas, mais des choses un peu plus culturelles et qui me parle... ça serait un vrai plaisir. »</i></p> <p>3. Si vous étiez directeur/directrice de la bibliothèque, quelles activités organiseriez-vous ? <i>« J'organiserais des cours de français pour tous les jeunes et les parents qui adorent la lecture mais finalement qui viennent d'arriver ici et qui n'ont pas accès à ça. J'organiserais des ateliers d'écriture, des ateliers de dessin, des ateliers bricolage aussi. »</i></p> <p>F. Le rapport au livre</p> <p>1. Quand vous étiez enfant, avez-vous eu accès aux livres ? En aviez-vous à la maison ? <i>« Oui, mon père adore lire. C'est vrai qu'on avait une énorme bibliothèque à la maison. Je pense que c'est mon père qui m'a donné cet attrait pour la lecture, d'ailleurs. »</i></p> <p>2. Parlez-moi de la place du livre dans votre pays d'origine. <i>« La Belgique est comparable à la Suisse au niveau des livres et des bibliothèques... »</i></p> <p>3. Est-ce que vous lisez ? Qu'est-ce que appréciez lire ? A quelle fréquence lisez-vous ? <i>« J'adore les romans, les histoires vraies, les histoires policières, les récits de vie. Maintenant je commence à avoir un attrait pour tout ce qui tourne autour du social. Par exemple, il y a deux-trois écrivains que j'aime bien comme Fatou Diom qui a écrit « Le ventre de l'Atlantique ». Je suis en plein dedans ces temps, j'apprécie vraiment ce livre. Si je mets dans un roman, je peux lire le livre en deux-trois jours. Si je ne l'ai pas lu en deux-trois jours, c'est que l'histoire ne m'a pas parlée et que du coup je vais abandonner le livre en fait. Mais sinon, à peu près, je lis un ou deux livre par mois je dirais. »</i></p> <p>G. La bibliothèque en tant qu'outil d'intégration</p> <p>1. Pour vous, la bibliothèque peut-elle aider une personne migrante à s'intégrer en Suisse ? <i>« Ah, totalement. »</i></p> <p>2. Qu'est-ce que la bibliothèque pourrait mettre en place pour aider les migrants à s'intégrer ?</p>
--	--	---

		<p><i>« Des cours de français et des cours pour comprendre comment le pays fonctionne. Et si tu n'as pas de contact avec la personne, tu peux l'avoir avec un livre, parce que finalement le livre ne va pas te juger sur la manière dont tu lis, la vitesse, si tu mets un accent... »</i></p> <p>3. L'un de vos amis vient d'arriver en Suisse. Il ne parle que très peu français, il se sent un peu perdu et voudrait construire une vie en Suisse. Dans quels endroits lui conseilleriez-vous de se rendre ?</p> <p><i>« Je lui demanderais déjà s'il a une activité, s'il travaille. Parce que grâce au travail, c'est vrai qu'on a un petit réseau qui commence à se créer. Après je l'inviterais avec moi pour faire connaissance avec certain de mes amis. Sinon je le dirigerais vers le CSR d'Yverdon, je l'inviterais à venir à l'une des activités qu'on organise avec le boulot, par exemple samedi prochain il y a les vingt ans du Jardin du cœur à Yverdon... il y aura plein de personnes qui seront là. »</i></p> <p>H. La bibliothèque idéale</p> <p>1. A quoi ressemble la bibliothèque de vos rêves ?</p> <p><i>« Déjà ce serait hyper bien rangé, par type -romans, policiers, etc.- et par ordre alphabétique, avec tout le temps des petits « glai-glai » (semble parler de petits panneaux indicatifs). J'aurais créé une base de données avec mon ordinateur où je dirais « Allé, je veux un livre parlant de guerre, d'amour, d'immigration » et je mettrais mes petits mots comme ça « tchak », et il me dirait « rangée 18, livre 27 », et « hop », je tomberais sur mon livre. Comme ça je n'aurais pas besoin de marcher mille ans, de feuilleter tout le temps mes livres pour savoir lequel je dois prendre. Et puis elle serait immensément grande, et puis à chaque fois que je prendrais un livre... je ne sais pas si tu as déjà senti l'odeur d'un vieux livre... ça sent extrêmement bon. Et bien la bibliothèque sentirait l'odeur de ce livre et de la pluie qui vient de tomber sur le goudron. Il y aurait cette odeur dans la bibliothèque. Il puis il y aurait des échelles. Je rêve de pouvoir monter sur une échelle pour pouvoir chercher un livre ! (Rires) »</i></p> <p>2. Qu'aimeriez-vous y trouver ?</p> <p><i>« Tous les livres que j'ai envie de lire. »</i></p> <p>3. Quels sont les services dont vous aimeriez bénéficier ?</p>
--	--	--

		<p><i>« J'apprécierais que la bibliothèque soit plus comme quand on va faire du shopping. T'arrives, tu flânes, et « hop », il y a une vendeuse qui vient et qui dit « Est-ce que je peux vous aider ? » Et j'apprécierais qu'à la bibliothèque quelqu'un me demande « Quels sont vos intérêts ? Ha, eh bien je peux vous conseiller celui-là ! » Parce que pour connaître de nouveaux auteurs, à part grâce au bouche-à-oreilles... ce n'est pas évident. »</i></p> <p>I. Question(s) spécifique(s)</p> <p>1. Si vous travailliez à la bibliothèque, qu'est-ce que vous mettriez en place pour attirer les publics dont vous n'avez pas parlé ? <i>« Fusionner avec d'autres services. Avec le service de la culture, avec le service de l'animation... Plus être en contact avec d'autres, parce que du coup, chacun fait des petites choses de son côté mais ils pourraient tous se rencontrer et proposer des activités ponctuelles. »</i></p>
--	--	--

La représentation de la bibliothèque chez des personnes immigrées de 1 ^{ère} et 2 ^{ème} génération.	Questionnaire n°6	Questions générales Sexe : féminin Age : 24 Etat civil : célibataire Pays d'origine : Espagne Langues maternelles : espagnol et français Autre langue : anglais Date d'arrivée en Suisse : née en Suisse Raison de la migration : professionnelle Rang générationnel : 2 ^{ème} génération Niveau de formation : bachelor Profession(s) exercée(s) : étudiante (travail social) Intérêt et loisirs : littérature et voyage
	Rappel des hypothèses : Hypothèse n°1 Les migrants de 2 ^{ème} génération ont une vision positive de la bibliothèque et estiment avoir plus de légitimité à la fréquenter que les migrants de 1 ^{ère} génération.	A. La bibliothèque en tant que telle 1. Pour vous, qu'est-ce qu'une bibliothèque ? A quoi sert-elle ? <i>« Un endroit où sont entreposés des livres et beaucoup d'information... Personnellement, j'y vais parfois pour faire des recherches mais surtout pour avoir un endroit tranquille où étudier. Mais je sais que ce n'est pas son utilité principale. Je n'emprunte que rarement des livres pour des lectures de loisir, je préfère acheter les livres que j'ai envie de lire pour pouvoir les garder ensuite. »</i> 2. Etes-vous déjà allé à la bibliothèque ? <i>« Oui. »</i> 3. Quand est-ce que vous y êtes allé pour la première fois ? Où ? Pourquoi ? <i>« Je ne me souviens pas de la première fois, mais je me rappelle que j'allais à la petite bibliothèque de mon village lorsque j'avais environ 10ans (peut-être moins) pour lire des revues sur les animaux et des BD. »</i> 4. Quand est-ce que vous y êtes allé pour la dernière fois ? Où ? Pourquoi ? <i>« Il y a une semaine, pour étudier. »</i> 5. Comment vous sentez-vous lorsque vous êtes dans une bibliothèque ?

	<p>Hypothèse n°2 Les migrants de 1^{ère} génération considèrent la bibliothèque comme un lieu pouvant favoriser leur sentiment d'appartenance à la communauté suisse.</p>	<p><i>« Ça dépend de la bibliothèque... Généralement curieuse, parce qu'énormément de livres ont l'air intéressants, du coup je me laisse facilement distraire. Je n'aime pas beaucoup l'ambiance des grandes bibliothèques très silencieuses, mais je pense que c'est parce que je les assimile à un lieu d'études puisque j'y vais principalement pour étudier, et donc aux examens, ce qui fait que ça a un côté angoissant. Par contre, j'aime bien les plus petites bibliothèques où l'ambiance est plus décontractée, et où on peut ouvrir sa trousse ou chuchoter sans recevoir des regards assassins. »</i></p> <p>6. Racontez-moi une ou plusieurs expériences/souvenirs que vous avez vécus à la bibliothèque.</p> <p><i>« Comme je l'ai dit avant, je me souviens que j'adorais y aller pour lire plein de magazines sur les animaux quand j'avais environ 10 ans. Une fois, j'en avais empruntés quelques-uns, et au moment de devoir les ramener, il m'en manquait un... panique totale ! J'ai eu beau chercher partout, il était introuvable. J'avais peur de me faire gronder par la bibliothécaire... Finalement, elle a dit que ce n'était pas grave, mais je crois que ça m'a marquée car je fais toujours très attention à ne pas perdre les livres de la bibliothèque. »</i></p> <p>B. La bibliothèque en tant que lieu physique</p> <p>1. Pour vous, à quoi ressemble une bibliothèque ?</p> <p>1.1 A l'extérieur : bâtiment assez ancien ou au contraire, très moderne pour les bibliothèques récentes</p> <p>1.2 A l'intérieur : <i>« très organisé, après ça dépend du genre de bibliothèque.. les couleurs sont souvent plutôt froides, mais dans des petites bibliothèques par forcément et c'est plus convivial. »</i></p> <p>2. Savez-vous où se trouve la Bibliothèque d'Yverdon-les-Bains ?</p> <p><i>« Oui. »</i></p> <p>C. La bibliothèque et ses publics</p> <p>1. Pour vous, quels types de personnes vont à la bibliothèque ?</p> <p><i>« Beaucoup d'étudiants, d'écoliers et de personnes âgées j'ai l'impression, mais ce ne sont sûrement pas les seuls. »</i></p>
--	--	--

		<p>2. Que viennent-elles y faire ? <i>« Chercher des informations / étudier dans le cas des étudiants, tandis que les autres publics viennent plutôt chercher des livres pour leur plaisir. J'ai remarqué que des gens allaient y lire le journal... je pense que certaines personnes apprécient simplement l'ambiance de la bibliothèque. »</i></p> <p>D. La bibliothèque et son personnel</p> <p>1. Lorsque vous êtes allé à la bibliothèque, comment vous êtes-vous senti accueilli par les bibliothécaires ? <i>« Elles ne sont pas forcément hyper accueillantes dans le sens où la plupart ne disent pas bonjour mais elles sont disponibles et serviables si on va leur demander quelque chose. »</i></p> <p>2. Pour vous, que font les personnes qui travaillent à la bibliothèque ? (En quoi consiste leur activité ?) <i>« Je pense qu'elles passent pas mal de temps à ranger. Sinon, je pense que ça prend du temps de faire des recherches afin de choisir quels livres commander, et elles organisent aussi des activités parfois. Il y a certainement une part importante de travail administratif dont on ne se rend pas compte. »</i></p> <p>3. Pour vous, à quoi ressemble un(e) bibliothécaire ? <i>« Je n'ai pas vraiment de clichés la dessus... mais c'est vrai qu'on s'imagine assez facilement une dame plutôt âgée avec des lunettes. »</i></p> <p>4. Pour vous, que faut-il avoir comme qualité(s) pour être bibliothécaire ? <i>« Je pense qu'il faut être organisée, d'une part, être passionnée car il faut beaucoup de connaissances pour pouvoir conseiller les gens, les informer, etc. Mais il faut aussi être à l'aise avec les gens et accessible. C'est un métier qui demande beaucoup de ressources, à mon avis. »</i></p> <p>5. En tant qu'utilisateur, qu'attendez-vous d'un(e) bibliothécaire ? <i>« Parfois, certains bibliothécaires ne se montrent pas très disponibles et n'ont pas l'air ravis de répondre à une question ou de nous orienter. Je trouve cela dommage car je pense que ça fait partie de leur métier. Je pense que c'est principalement ça que j'attends d'eux : qu'ils soient disposés à nous renseigner et capables de nous guider. »</i></p>
--	--	---

		<p>E. La bibliothèque et ses activités</p> <p>1. Avez-vous déjà participé à une/des activité(s) à la bibliothèque ? <i>« Dans le cadre de l'école et de l'université uniquement. »</i></p> <p>b. Si oui : lesquelles ? Est-ce que cela vous a plu ? Pourquoi ? <i>« Visites des bibliothèques pour nous expliquer comment elles sont organisées, comment faire une recherche, etc. c'est généralement plutôt barbant, mais je pense tout de même que c'est nécessaire et important. »</i></p> <p>2. Aujourd'hui, voudriez-vous participer à des activités à la bibliothèque ? <i>« Oui, pourquoi pas ?! »</i></p> <p>3. Si vous étiez directeur/directrice de la bibliothèque, quelles activités organiseriez-vous ? <i>« Je pense qu'il serait bien de mettre en place des activités destinées à des publics qui ne sont pas le public habituel, comme par exemple certains adolescents ou les personnes de nationalité étrangère qui ne parlent peut-être pas très bien français, ce qui entrave leur accès à ce genre de lieu. Des conférences d'auteurs sont toujours enrichissantes et offrent une certaine publicité à l'établissement, ce qui permet peut-être d'attirer une clientèle plus large. »</i></p> <p>F. Le rapport au livre</p> <p>1. Quand vous étiez enfant, avez-vous eu accès aux livres ? En aviez-vous à la maison ? <i>« Oui. »</i></p> <p>2. Parlez-moi de la place du livre dans votre pays d'origine. <i>« En règle générale, je pense qu'elle ne diffère pas de celle qu'elle a ici. »</i></p> <p>3. Est-ce que vous lisez ? Qu'est-ce que appréciez lire ? A quelle fréquence lisez-vous ? <i>« Je lis vraiment de tout et n'importe quoi, de grands classiques aux trucs les plus bidons. J'ai un petit faible pour les histoires vraies, ou inspirées d'événements réels. Quant à la fréquence, c'est vraiment par périodes... J'ai des phases où je passe plusieurs heures presque tous les jours à lire, mais ces temps je ne lis pratiquement pas. En fait je me dis que je devrais lire ce que j'ai à lire pour les cours au lieu de lire un roman, du coup je ne lis pas tout court, mais ça reviendra sûrement avec les vacances. »</i></p>
--	--	--

		<p>G. La bibliothèque en tant qu'outil d'intégration</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pour vous, la bibliothèque peut-elle aider une personne migrante à s'intégrer en Suisse ? « <i>Je pense que oui.</i> » 2. Qu'est-ce que la bibliothèque pourrait mettre en place pour aider les migrants à s'intégrer ? « <i>Une permanence d'informations qui traiterait des questions de l'immigration. Des séances de discussion avec d'autres personnes immigrées... c'est ça qui me vient à l'esprit pour l'instant.</i> » 3. L'un de vos amis vient d'arriver en Suisse. Il ne parle que très peu français, il se sent un peu perdu et voudrait construire une vie en Suisse. Dans quels endroits lui conseilleriez-vous de se rendre ? « <i>Je ne sais pas... ça dépend de beaucoup de facteurs. Je lui conseillerais bien de sortir pour faire des rencontres, mais soyons réalistes, ce n'est pas aussi simple que ça. Je pense que la pratique d'un sport ou une autre activité lui permettrait de faire des rencontres et d'être socialement actif, ce qui favoriserait son intégration.</i> » <p>H. La bibliothèque idéale</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. A quoi ressemble la bibliothèque de vos rêves ? « <i>Grande mais conviviale, avec quelques touches de couleur.</i> » 2. Qu'aimeriez-vous y trouver ? « <i>Beaucoup de livres et un espace pour pouvoir travailler tranquillement, mais que ça reste assez courant en fait...</i> » 3. Quels sont les services dont vous aimeriez bénéficier ? « <i>Service de prêt, mais aussi des conseils et informations de la part des bibliothécaires. Ce n'est pas toujours évident de s'y retrouver.</i> » <p>I. Question(s) spécifique(s)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Vous m'avez parlé des publics « enfants » et « personnes âgées » mais pas des publics « adolescents ». D'après vous, ce public n'a pas sa place en bibliothèque ?
--	--	---

		<p><i>« Si, je pense qu'elle y a tout à fait sa place, mais que la plupart des adolescents ne sont pas attirés par ce lieu. Je disais justement que je trouve que c'est une bonne idée de mettre en place des activités pour les attirer, je pense que la plupart des adolescents voient la bibliothèque comme un endroit très sérieux, pas pour eux, et il faudrait essayer de casser cette idée. »</i></p> <p>2. Si vous travailliez à la bibliothèque, qu'est-ce que vous mettriez en place pour attirer les publics dont vous n'avez pas parlé ?</p> <p><i>« Excellente question... Je n'ai pas beaucoup d'imagination pour ces choses-là... Peut-être essayer d'organiser une conférence par un auteur que les jeunes apprécient, mais ce sont souvent des auteurs très connus et je ne pense pas que ce soit très réaliste... Sinon des ateliers autour de certains sujets qui les concernent, mais le problème serait toujours de les attirer. Avec internet (et toute l'information immédiatement à disposition que ça implique), toutes les séries et les films qui existent, je pense que c'est difficile d'attirer les jeunes si leurs parents ne les ont pas introduits dans ce monde depuis qu'ils sont petits. Il faudrait plutôt viser un public plus jeune, en collaboration avec l'école. Plus de visites en bibliothèque et plus en parler au niveau de l'école primaire pour les habituer. Je ne sais pas comment ça se passe aujourd'hui, mais personnellement je ne me souviens pas qu'on nous en ait parlé aussi tôt. »</i></p>
--	--	---

La représentation de la bibliothèque chez des personnes immigrées de 1 ^{ère} et 2 ^{ème} génération.	Questionnaire n°7	Questions générales Sexe : masculin Age : 15 ans Etat civil : célibataire Pays d'origine : Serbie Langue maternelle : le serbe Autre langue : le français Date d'arrivée en Suisse : né en Suisse Raison de la migration des parents : financière Rang générationnel : 2 ^{ème} génération Niveau de formation : certificat scolaire. Deux stages dans le domaine de la mécanique. Profession(s) exercée(s) : - Loisirs et intérêts : le bogey, les jeux vidéos
	Rappel des hypothèses : Hypothèse n°1 Les migrants de 2 ^{ème} génération ont une vision positive de la bibliothèque et estiment avoir plus de légitimité à la fréquenter que les migrants de 1 ^{ère} génération.	A. La bibliothèque en tant que telle 1. Pour vous, qu'est-ce qu'une bibliothèque ? A quoi sert-elle ? <i>« A apprendre des choses. Par exemple, si on ne comprend pas quelque chose, on va à la bibliothèque. Et si on a besoin de faire un devoir sur un livre, on peut aller le chercher là-bas. »</i> 2. Etes-vous déjà allé à la bibliothèque ? <i>« Oui. Pour emprunter des livres pour l'école. »</i> 3. Quand est-ce que vous y êtes allé pour la première fois ? 4. Quand est-ce que vous y êtes allé pour la dernière fois ? <i>« J'avais douze ans. »</i> 5. Comment vous sentez-vous lorsque vous êtes dans une bibliothèque ? <i>« A l'aise. »</i> 6. Racontez-moi une ou plusieurs expériences/souvenirs que vous avez vécus à la bibliothèque. <i>« Un livre de foot qu'il y avait, et le livre avec tous les records là... « Le Livre des records ». »</i>

	<p>Hypothèse n°2 Les migrants de 1^{ère} génération considèrent la bibliothèque comme un lieu pouvant favoriser leur sentiment d'appartenance à la communauté suisse.</p>	<p>B. La bibliothèque en tant que lieu physique</p> <ol style="list-style-type: none"> Pour vous, à quoi ressemble une bibliothèque ? <ul style="list-style-type: none"> 1.1 A l'extérieur : « <i>Vieille.</i> » 1.2 A l'intérieur : « <i>Y a plein de livres et y a une caissière que, quand on emprunte les livres, elle les scanne. Et elle nous dit quand on doit les ramener.</i> » Savez-vous où se trouve la Bibliothèque d'Yverdon-les-Bains ? « <i>Oui.</i> » <p>C. La bibliothèque et son public</p> <ol style="list-style-type: none"> Pour vous, quels types de personnes vont à la bibliothèque ? « <i>Des étudiants. Et des vieux...un peu.</i> » Que viennent-elles y faire ? « <i>Emprunter des livres... et aussi emprunter des documentaires.</i> » <p>D. La bibliothèque et son personnel</p> <ol style="list-style-type: none"> Lorsque vous êtes allé à la bibliothèque, comment vous êtes-vous senti accueilli par les bibliothécaires ? « <i>Bien.</i> » Pour vous, que font les personnes qui travaillent à la bibliothèque ? (En quoi consiste leur activité ?) « <i>A ranger les livres où il faut...s'il y en a un de perdu elles le retrouvent... vérifier s'ils sont bien entretenus...</i> » Pour vous, à quoi ressemble un(e) bibliothécaire ? « <i>Avec un costume et un badge où c'est marqué son nom.</i> » Pour vous, que faut-il avoir comme qualité(s) pour être bibliothécaire ? « <i>Aimer les livres, être forte en français...</i> » En tant qu'utilisateur, qu'attendez-vous d'un(e) bibliothécaire ?
--	--	---

		<p>« Qu'il me conseille sur un livre que je recherche. »</p> <p>E. La bibliothèque et ses activités</p> <p>1. Avez-vous déjà participé à une/des activité(s) à la bibliothèque ?</p> <p>« Non. »</p> <p>2. Qu'est-ce qui vous a empêché d'y participer ?</p> <p>« Je n'avais pas envie. Par exemple, quand je prends un livre, je le lis pour moi, je n'aime pas que quelqu'un me le lise. »</p> <p>3. Si vous étiez directeur/directrice de la bibliothèque, quelles activités organiseriez-vous ?</p> <p>« Je ne sais pas. Que si les gens veulent se débarrasser d'un livre, qu'ils viennent le donner à la bibliothèque. Ou le vendre. Et la bibliothèque le rachète. »</p> <p>F. Le rapport au livre</p> <p>1. Quand vous étiez enfant, avez-vous eu accès aux livres ?</p> <p>« J'en avais 2-3 de l'école. »</p> <p>2. Quel est la place du livre dans votre pays d'origine?</p> <p>« Je ne sais pas. »</p> <p>3. Est-ce que vous lisez ? Qu'est-ce que vous lisez ? A quelle fréquence lisez-vous ?</p> <p>« Oui. Un livre pour mon examen « Le Renard ». Je le lis pour l'école mais aussi pour moi. J'aime surtout les livres avec du mystère. »</p> <p>G. La bibliothèque en tant qu'outil d'intégration</p> <p>1. Pour vous, la bibliothèque peut-elle aider une personne migrante à s'intégrer en Suisse ?</p> <p>« Ouais. »</p> <p>2. Qu'est-ce que la bibliothèque pourrait mettre en place pour aider les migrants à s'intégrer en Suisse ?</p> <p>« Que des gens aient des cours privés pour que des gens ils leur lisent des livres et pis ils répètent. Ils arriveraient mieux à parler après... »</p>
--	--	---

		<p>3. L'un de vos amis vient d'arriver en Suisse. Il ne parle que très peu français, il se sent un peu perdu et voudrait construire une vie en Suisse. Dans quels endroits lui conseilleriez-vous de se rendre ? « <i>A des cours privé de français.</i> »</p> <p>H. La bibliothèque idéale</p> <p>1. A quoi ressemble la bibliothèque de vos rêves ? « <i>Je ne changerais rien.</i> »</p> <p>2. Qu'aimeriez-vous y trouver ? « <i>Des choses qu'on a pas. Que ce que certains ne peuvent pas acheter, ils peuvent aller le louer là-bas. Comme un vélo.</i> »</p> <p>3. Quels sont les services dont vous aimeriez bénéficier ? « <i>Je ne sais pas.</i> »</p> <p>I. Question(s) spécifique(s)</p> <p>1. Vous m'avez parlé des publics « étudiant » et « personne âgée » mais pas du public « adolescent » ou « jeune ». D'après vous, ce public n'a pas sa place en bibliothèque ? « <i>Les étudiants c'est aussi les enfants. Et les adolescents n'ont pas envie d'y aller.</i> »</p> <p>2. Si vous travailliez à la bibliothèque, qu'est-ce que vous mettriez en place pour attirer les jeunes ? « <i>Une jolie voiture. Une Ferrari dehors. Si vous rentrer, vous pouvez faire un tour du côté passager. Et aussi des jeux vidéo à la bibliothèque, ça serait bien.</i> »</p>
--	--	---

La représentation de la bibliothèque chez des personnes immigrées de 1 ^{ère} et 2 ^{ème} génération.	Questionnaire n°8	Questions générales Sexe : masculin Age : 29 ans Etat civil : célibataire Pays d'origine : Congo Langue maternelle : le français et le lingala Autre(s) langue(s) : - Date d'arrivée en Suisse : né en Suisse Raison de la migration : manque de perspectives d'avenir professionnel Rang générationnel : 2 ^{ème} génération Niveau de formation : gymnase diplôme Profession(s) exercée(s) : manager chez Mc Donald Intérêt et loisirs : la danse
	Rappel des hypothèses : Hypothèse n°1 Les migrants de 2 ^{ème} génération ont une vision positive de la bibliothèque et estiment avoir plus de légitimité à la fréquenter que les migrants de 1 ^{ère} génération.	A. La bibliothèque en tant que telle 1. Pour vous, qu'est-ce qu'une bibliothèque ? A quoi sert-elle ? « <i>C'est un endroit où on va chercher des livres. Elle sert à louer des livres, à chercher de la documentation sur des sujets inconnus...</i> » 2. Etes-vous déjà allé à la bibliothèque ? « <i>Oui.</i> » 3. Quand est-ce que vous y êtes allé pour la première fois ? Où ? Pourquoi ? « <i>Pendant ma première année primaire. Sûrement même avant.</i> » 4. Quand est-ce que vous y êtes allé pour la dernière fois ? Où ? Pourquoi ? « <i>Il y a deux mois.</i> » 5. Comment vous sentez-vous lorsque vous êtes dans une bibliothèque ? 6. « <i>Bien.</i> » 7. Racontez-moi une ou plusieurs expériences/souvenirs que vous avez vécus à la bibliothèque. « <i>Disons juste que je me souviens de toutes les fois où il fallait faire des exposés pendant l'école obligatoire ou encore pendant les séminaires t du gymnase et de la PREP. J'y trouvais</i> »

	<p>Hypothèse n°2 Les migrants de 1^{ère} génération considèrent la bibliothèque comme un lieu pouvant favoriser leur sentiment d'appartenance à la communauté suisse.</p>	<p><i>effectivement mes sources. Quand j'étais petit, j'allais parfois chercher des B.D. ou encore des mangas. »</i></p> <p>B. La bibliothèque en tant que lieu physique</p> <ol style="list-style-type: none"> Pour vous, à quoi ressemble une bibliothèque ? <ol style="list-style-type: none"> 1.1 A l'extérieur : « <i>En général, l'extérieur est souvent ancien avec beaucoup de vitres. »</i> 1.2 A l'intérieur : « <i>A l'intérieur il y a beaucoup d'étagères avec pleins de livres évidemment. Et surtout des tables pour réviser ou lire. »</i> Savez-vous où se trouve la Bibliothèque d'Yverdon-les-Bains ? « <i>Oui. »</i> <p>C. La bibliothèque et son public</p> <ol style="list-style-type: none"> Pour vous, quels types de personnes vont à la bibliothèque ? « <i>Je ne pense pas qu'il y ait type en particulier. Je pense que toute personne scolarisée en Suisse a sûrement déjà été dans une bibliothèque. Mais c'est vrai qu'on va dire que le plus grand pourcentage sont les étudiants et les fans de lecture. »</i> Que viennent-elles y faire ? « <i>Réviser pour leurs examens, rechercher de la documentation pour des séminaires, venir emprunter de nouveaux livres... »</i> <p>D. La bibliothèque et son personnel</p> <ol style="list-style-type: none"> Lorsque vous êtes allé à la bibliothèque, comment vous êtes-vous senti accueilli par les bibliothécaires ? « <i>Bien. »</i> Pour vous, que font les personnes qui travaillent à la bibliothèque ? (En quoi consiste leur activité ?) « <i>Ranger et conserver les livres, savoir où les livres se trouvent, savoir qui a loué quel livre et pendant combien de temps... »</i> Pour vous, à quoi ressemble un(e) bibliothécaire ? « <i>A quelqu'un d'accueillant. Gentil mais discret. »</i>
--	--	--

		<p>4. Pour vous, que faut-il avoir comme qualité(s) pour être bibliothécaire ? « <i>Aimer la lecture et être organisé.</i> »</p> <p>5. En tant qu'utilisateur, qu'attendez-vous d'un(e) bibliothécaire ? « <i>Qu'elle puisse m'aider à trouver ce que je cherche.</i> »</p> <p>E. La bibliothèque et ses activités</p> <p>1. Avez-vous déjà participé à une/des activité(s) à la bibliothèque ? « <i>Non.</i> »</p> <p>a. Si non : selon vous, qu'est-ce qui vous a empêché de participer à une activité à la bibliothèque ? « <i>Je n'ai pas vraiment de raison, à part le fait que je n'y allais peut-être pas souvent étant petit.</i> »</p> <p>2. Si vous étiez directeur/directrice de la bibliothèque, quelles activités organiseriez-vous ? « <i>Je pense que pour les enfants, ça serait possible de faire des activités éducatives comme des jeux, des fiches de lectures ou des comptines.</i> »</p> <p>F. Le rapport au livre</p> <p>1. Quand vous étiez enfant, avez-vous eu accès aux livres ? En aviez-vous à la maison ? « <i>Oui. Certains plus des livres pour enfant.</i> »</p> <p>2. Parlez-moi de la place du livre dans votre pays d'origine. « <i>Je suis né ici, mais le livre est aussi important d'où je viens. C'est juste qu'on a pas les bibliothèques de même qualité qu'en Suisse, mais il y en a quand même. Ça dépend des quartiers. Il y a d'ailleurs une bibliothèque universitaire à Kinshasa.</i> »</p> <p>3. Est-ce que vous lisez ? Qu'est-ce que appréciez lire ? A quelle fréquence lisez-vous ? « <i>Je lis beaucoup moins ces temps, mais j'aime bien la littérature anglaise et française. Je lis tous les 4 mois environ.</i> »</p> <p>G. La bibliothèque en tant qu'outil d'intégration</p> <p>1. Pour vous, la bibliothèque peut-elle aider une personne migrante à s'intégrer en Suisse ?</p>
--	--	---

		<p>« <i>Je pense que oui.</i> »</p> <p>2. Qu'est-ce que la bibliothèque pourrait mettre en place pour aider les migrants à s'intégrer ? « <i>Pareil que pour les enfants ; des activités en thème avec le pays d'origine.</i> »</p> <p>3. L'un de vos amis vient d'arriver en Suisse. Il ne parle que très peu français, il se sent un peu perdu et voudrait construire une vie en Suisse. Dans quels endroits lui conseilleriez-vous de se rendre ? « <i>A la bibliothèque, dans un musée... ou encore s'inscrire à un sport ou autre activité d'équipe où il sera poussé à parler la langue locale.</i> »</p> <p>H. La bibliothèque idéale</p> <p>1. A quoi ressemble la bibliothèque de vos rêves ? « <i>Il y aurait des tapis roulants pour faire venir les livres à soi !</i> »</p> <p>2. Qu'aimeriez-vous y trouver ? « <i>Rien d'autre... je ne sais pas...</i> »</p> <p>3. Quels sont les services dont vous aimeriez bénéficier ? « <i>Rien de plus, non plus. Je pense que les bibliothèques comblent déjà beaucoup de nos attentes.</i> »</p> <p>I. Question(s) spécifique(s)</p> <p>1. Si vous travailliez à la bibliothèque, qu'est-ce que vous mettriez en place pour attirer les publics dont vous n'avez pas parlé ? « <i>Il faut simplement organiser des événements qui captent plus l'attention des personnes, et faire plus de pub sur ce que vous proposez.</i> »</p>
--	--	--

La représentation de la bibliothèque chez des personnes immigrées de 1 ^{ère} et 2 ^{ème} génération.	Questionnaire n°9	Questions générales Sexe : masculin Age : 22 ans Etat civil : célibataire Pays d'origine : Sri-Lanka Langue maternelle : français Autre langue : anglais, allemand et tamoul Date d'arrivée en Suisse : né en Suisse Raison de la migration : Rang générationnel : 2 ^{ème} génération Niveau de formation : CFC Employé de commerce Profession(s) exercée(s) : aide infirmier (civiliste) Intérêt et loisirs : la lecture, le sport, la télévision, les voyages
	Rappel des hypothèses : Hypothèse n°1 Les migrants de 2 ^{ème} génération ont une vision positive de la bibliothèque et estiment avoir plus de légitimité à la fréquenter la bibliothèque que les migrants de 1 ^{ère} génération.	A. La bibliothèque en tant que telle 1. Pour vous, qu'est-ce qu'une bibliothèque ? A quoi sert-elle ? « <i>C'est un lieu de recherche qui permet de faire des recherches et de développer notre culture générale.</i> » 2. Etes-vous déjà allé à la bibliothèque ? « <i>Oui.</i> » 3. Quand est-ce que vous y êtes allé pour la première fois ? Où ? Pourquoi ? « <i>C'était quand j'étais à l'école obligatoire à Yverdon, pour faire des recherches pour des exposés, des révisions...</i> » 4. Quand est-ce que vous y êtes allé pour la dernière fois ? Où ? Pourquoi ? « <i>En 2014, pour réviser mes examens.</i> » 5. Comment vous sentez-vous lorsque vous êtes dans une bibliothèque ? « <i>Comme je m'y rends souvent pour réviser, je me sens apaisé et concentré.</i> » 6. Racontez-moi une ou plusieurs expériences/souvenirs que vous avez vécus à la bibliothèque. « <i>Pendant mes révisions, j'ai souvent fait connaissance avec d'autres étudiants.</i> »

	<p>Hypothèse n°2 Les migrants de 1^{ère} génération considèrent la bibliothèque comme un lieu pouvant favoriser leur sentiment d'appartenance à la communauté suisse.</p>	<p>B. La bibliothèque en tant que lieu physique</p> <ol style="list-style-type: none"> Pour vous, à quoi ressemble une bibliothèque ? <ol style="list-style-type: none"> A l'extérieur : « <i>Accueillant et moderne.</i> » A l'intérieur : « <i>Moderne aussi, parce qu'il y a beaucoup d'étudiants qui recherchent ça actuellement.</i> » Savez-vous où se trouve la Bibliothèque d'Yverdon-les-Bains ? « <i>Oui.</i> » <p>C. La bibliothèque et son public</p> <ol style="list-style-type: none"> Pour vous, quels types de personnes vont à la bibliothèque ? « <i>A Yverdon, en plus des étudiants, il me semble que beaucoup de personnes âgées et des gens passionnés de lecture y vont.</i> » Que viennent-elles y faire ? « <i>Faire des recherches, réviser, emprunter des livres...</i> » <p>D. La bibliothèque et son personnel</p> <ol style="list-style-type: none"> Lorsque vous êtes allé à la bibliothèque, comment vous êtes-vous senti accueilli par les bibliothécaires ? « <i>J'ai toujours été bien accueilli.</i> » Pour vous, que font les personnes qui travaillent à la bibliothèque ? (En quoi consiste leur activité ?) « <i>Elles s'occupent du rangement des livres, de servir les lecteurs, d'informer sur la nouveauté des livres...</i> » Pour vous, à quoi ressemble un(e) bibliothécaire ? « <i>A une personne sympa et serviable.</i> » Pour vous, que faut-il avoir comme qualité(s) pour être bibliothécaire ? « <i>Je ne crois pas qu'il faut une qualité particulière. Il faut que la personne sache argumenter et donner son point de vue sur les livres.</i> »
--	--	--

		<p>5. En tant qu'utilisateur, qu'attendez-vous d'un(e) bibliothécaire ? « <i>Qu'il soit serviable et accueillant.</i> »</p> <p>E. La bibliothèque et ses activités</p> <p>1. Avez-vous déjà participé à une/des activité(s) à la bibliothèque ? « <i>Non.</i> »</p> <p>a. Si non : selon vous, qu'est-ce qui vous a empêché de participer à une activité à la bibliothèque ? « <i>Je n'ai jamais été informé des activités qui se déroulaient à la bibliothèque.</i> »</p> <p>2. Aujourd'hui, voudriez-vous participer à des activités à la bibliothèque ? « <i>Non.</i> »</p> <p>3. Si vous étiez directeur/directrice de la bibliothèque, quelles activités organiseriez-vous ? « <i>Je ne sais pas... des journées de rencontre entre les fans d'un auteur, par exemple.</i> »</p> <p>F. Le rapport au livre</p> <p>1. Quand vous étiez enfant, avez-vous eu accès aux livres ? En aviez-vous à la maison ? « <i>Oui.</i> »</p> <p>2. Parlez-moi de la place du livre dans votre pays d'origine. « <i>Je ne sais pas, je ne suis jamais allé dans mon pays.</i> »</p> <p>3. Est-ce que vous lisez ? Qu'est-ce que appréciez lire ? A quelle fréquence lisez-vous ? « <i>Oui, j'aime bien les fait réel, les romans policier, les thrillers... Par contre, je ne suis pas un grand fan de lecture. J'aime juste lire de temps en temps.</i> »</p> <p>G. La bibliothèque en tant qu'outil d'intégration</p> <p>1. Pour vous, la bibliothèque peut-elle aider une personne migrante à s'intégrer en Suisse ? « <i>Oui, je pense.</i> »</p> <p>2. Qu'est-ce que la bibliothèque pourrait mettre en place pour aider les migrants à s'intégrer ?</p>
--	--	---

		<p><i>« Elle pourrait mettre à disposition les services d'un traducteur ou plus de livres avec la traduction. »</i></p> <p>3. L'un de vos amis vient d'arriver en Suisse. Il ne parle que très peu français, il se sent un peu perdu et voudrait construire une vie en Suisse. Dans quels endroits lui conseilleriez-vous de se rendre ? <i>« Dans une école de langue pour qu'il apprenne la langue, assez pour qu'il puisse comprendre ce qu'il lit. »</i></p> <p>H. La bibliothèque idéale</p> <p>1. A quoi ressemble la bibliothèque de vos rêves ? <i>« Je n'ai pas vraiment de bibliothèque de mes rêves... »</i></p> <p>2. Qu'aimeriez-vous y trouver ? <i>« Internet, des coins tranquilles pour les étudiants, des livres passionnants... »</i></p> <p>3. Quels sont les services dont vous aimeriez bénéficier ? <i>« Franchement... je ne sais pas. »</i></p> <p>I. Question(s) spécifique(s)</p> <p>1. Vous m'avez parlé des publics « ... » et « ... » mais pas du public « ... » ou « ... ». D'après vous, ce public n'a pas sa place en bibliothèque ? <i>« De nos jours, on ne donne pas autant d'importance qu'à l'époque à la lecture. Tous les publics ont leur place en bibliothèque, mais ils viennent plus pour réviser que pour emprunter les livres à ce que j'ai constaté. »</i></p> <p>2. Si vous travailliez à la bibliothèque, qu'est-ce que vous mettriez en place pour attirer les publics dont vous n'avez pas parlé ? <i>« Franchement, je n'ai pas d'idées pour le moment. J'y vais trop rarement. »</i></p>
--	--	---

La représentation de la bibliothèque chez des personnes immigrées de 1 ^{ère} et 2 ^{ème} génération.	Questionnaire n°10	Questions générales Sexe : féminin Age : 12 ans Etat civil : célibataire Pays d'origine : Bosnie Langue maternelle : bosniaque Autre langue : français Date d'arrivée en Suisse : Bosnie-Herzégovine Raison de la migration : Rang générationnel : 2 ^{ème} génération Niveau de formation : Profession(s) exercée(s) : Intérêt et loisirs : jouer avec ses amis à la Wii, lire, écrire
	Rappel des hypothèses : Hypothèse n°1 Les migrants de 2 ^{ème} génération ont une vision positive de la bibliothèque et estiment avoir plus de légitimité à fréquenter la bibliothèque que les migrants de 1 ^{ère} génération.	A. La bibliothèque en tant que telle 1. Pour vous, qu'est-ce qu'une bibliothèque ? A quoi sert-elle ? « Une bibliothèque c'est là où on va emprunter des livres et lire des livres. » 2. Etes-vous déjà allé à la bibliothèque ? « Oui. » 3. Quand est-ce que vous y êtes allé pour la première fois ? Où ? Pourquoi ? « Quand j'étais petite avec l'école. C'était à la bibliothèque à Yverdon. » 4. Quand est-ce que vous y êtes allé pour la dernière fois ? Où ? Pourquoi ? « C'était aussi avec l'école, l'année passée. » 5. Comment vous sentez-vous lorsque vous êtes dans une bibliothèque ? « Je me sens bien. » 6. Racontez-moi une ou plusieurs expériences/souvenirs que vous avez vécus à la bibliothèque. « Une fois, avec des copines on est allée à la bibliothèque et on a lu des mangas. Et après on s'amusait à les dessiner. »

	<p>Hypothèse n°2 Les migrants de 1^{ère} génération considèrent la bibliothèque comme un lieu pouvant favoriser leur sentiment d'appartenance à la communauté suisse.</p>	<p>B. La bibliothèque en tant que lieu physique</p> <ol style="list-style-type: none"> Pour vous, à quoi ressemble une bibliothèque ? <ol style="list-style-type: none"> A l'extérieur : « <i>A un grand immeuble en pierre.</i> » A l'intérieur : « <i>A un endroit avec plein de livres où on peut se perdre.</i> » Savez-vous où se trouve la Bibliothèque d'Yverdon-les-Bains ? « <i>Oui.</i> » <p>C. La bibliothèque et ses publics</p> <ol style="list-style-type: none"> Pour vous, quels types de personnes vont à la bibliothèque ? « <i>Les enfants avec l'école et les vieux pour lire le journal ou des livres.</i> » Que viennent-elles y faire ? « <i>Ben... lire des livres et aussi les prendre à la maison...</i> » <p>D. La bibliothèque et son personnel</p> <ol style="list-style-type: none"> Lorsque vous êtes allé à la bibliothèque, comment vous êtes-vous senti accueilli par les bibliothécaires ? « <i>Bien.</i> » Pour vous, que font les personnes qui travaillent à la bibliothèque ? (En quoi consiste leur activité ?) « <i>Elles rangent les livres, elles prêtent les livres aux gens, elles montrent où sont les livres...</i> » Pour vous, à quoi ressemble un(e) bibliothécaire ? « <i>A une dame avec des lunettes qui porte des livres.</i> » Pour vous, que faut-il avoir comme qualité(s) pour être bibliothécaire ? « <i>Gentille, calme... aimer les livres.</i> » En tant qu'utilisateur, qu'attendez-vous d'un(e) bibliothécaire ? « <i>Qu'elle m'aide si j'en ai besoin et qu'elle me laisse lire ce que je veux.</i> » <p>E. La bibliothèque et ses activités</p>
--	--	---

		<p>1. Avez-vous déjà participé à une/des activité(s) à la bibliothèque ?</p> <p>« Oui. »</p> <p>a. Si oui : lesquelles ? Est-ce que cela vous a plu ? Pourquoi ? <i>« Quand j'étais petite avec l'école, une dame nous a lu un livre. Ça m'a plu parce que j'aime bien qu'on me lise des histoires. »</i></p> <p>2. Aujourd'hui, voudriez-vous participer à des activités à la bibliothèque ? <i>« Oui, j'aimerais bien. »</i></p> <p>3. Si vous étiez directeur/directrice de la bibliothèque, quelles activités organiseriez-vous ? <i>« Lire des livres aux enfants, des cours de dessin, des concours d'écriture... »</i></p> <p>F. Le rapport au livre</p> <p>1. Quand vous étiez enfant, avez-vous eu accès aux livres ? En aviez-vous à la maison ? <i>« J'ai quelques livres à la maison, mais pas beaucoup. »</i></p> <p>2. Parlez-moi de la place du livre dans votre pays d'origine. <i>« Je ne sais pas s'il y a des bibliothèques en Bosnie... je pense, mais je n'y suis jamais allée. »</i></p> <p>3. Est-ce que vous lisez ? Qu'est-ce que appréciez lire ? A quelle fréquence lisez-vous ? <i>« J'aime surtout les mangas et les bandes-dessinées. Je ne lis surtout les livres de l'école parce que je n'ai pas beaucoup de livres chez moi. »</i></p> <p>G. La bibliothèque en tant qu'outil d'intégration</p> <p>1. Pour vous, la bibliothèque peut-elle aider une personne migrante à s'intégrer en Suisse ? <i>« Oui. »</i></p> <p>2. Qu'est-ce que la bibliothèque pourrait mettre en place pour aider les migrants à s'intégrer ? <i>« Des cours pour apprendre le français, pour bien parler et bien écrire... Mais aussi leur prêter des livres en bosniaque par exemple. »</i></p>
--	--	---

		<p>3. L'un de vos amis vient d'arriver en Suisse. Il ne parle que très peu français, il se sent un peu perdu et voudrait construire une vie en Suisse. Dans quels endroits lui conseilleriez-vous de se rendre ?</p> <p><i>« Je ne sais pas... à une école pour apprendre le français... sinon je ne sais pas. »</i></p> <p>H. La bibliothèque idéale</p> <p>1. A quoi ressemble la bibliothèque de vos rêves ? <i>« A un château avec des livres partout, jusqu'au plafond (rires). Avec des grands escaliers qui bougent et qui portent les gens vers des passages secrets, comme dans Harry Potter. »</i></p> <p>2. Qu'aimeriez-vous y trouver ? <i>« Plein de mangas, des bandes-dessinées et des livres de magie. »</i></p> <p>3. Quels sont les services dont vous aimeriez bénéficier ? <i>« Je ne sais pas. Que les dames nous aident à trouver les livres qu'on veut même s'ils sont cachés. »</i></p> <p>I. Question(s) spécifique(s)</p> <p>1. Vous m'avez parlé des publics « enfants » et « personnes âgées » mais pas du public « adolescent ». D'après vous, ce public n'a pas sa place en bibliothèque ? <i>« Ben... mon frère c'est un adolescent et il ne vient pas à la bibliothèque. Il préfère sortir dehors avec ses copains. »</i></p> <p>2. Si vous travailliez à la bibliothèque, qu'est-ce que vous mettriez en place pour attirer les publics dont vous n'avez pas parlé ? <i>« Je ferais de la pub... je ne sais pas. »</i></p>
--	--	--

Titre : Les livres ont des racines

Lieu : BPY

Surface : Section jeunesse

Durée : 45 min

Description

Lecture à des élèves d'histoires, récit et contes provenant d'autres pays, si possible ceux dont les enfants sont originaires.

Objectifs généraux

1. Transmettre le plaisir de la lecture
2. Légitimer la présence de toutes les cultures à la BPY
3. Faire découvrir la notion de multiculturalité
4. Introduire des valeurs basées sur la tolérance et l'ouverture à l'autre

Objectifs spécifiques

1. Accueillir les élèves
2. Les installer en section enfantine
3. Faire la lecture d'un récit/conte d'ailleurs
4. Instaurer une discussion autour des différentes origines
5. Animer "le jeu des drapeaux"

Matériel requis

1. Livre de contes/récits/histoires d'ailleurs
2. Carte du monde
3. Drapeaux des pays

Collaborateurs internes

Nom, prénom	Fonction	Tâche
Madame X	SID	Création document explicatif
Monsieur Y	SID	Animation
Madame X	AID	Aide à l'animation

Collaborateurs externes

Entité	Référent	Contact
EPP	Madame X	Tél. / mail
EPG	Madame X	Tél. / mail

Moyens promotionnels

Cette animation se déroule dans le cadre scolaire.

1-2 P (4-5 ans)

25 LIVR

Règles de sécurité

Chaque enfant amené à quitter momentanément le groupe doit être accompagné d'un adulte.

Déroulement de l'animation

H/J	Déroulement
10h00-10h05	Accueil de la classe
10h05-10h20	Lecture
10h20-10h45	Discussion et jeu des drapeaux

Photographies

Intergénérationnel

323 TROI

Titre : Trois semaines au cœur de ...

Lieu : BPY

Surface : multiple

Durée : 3 semaines

Description

Une semaine d'animations diverses et variées autour d'un pays.

Objectifs généraux

1. Découvrir un pays et sa culture
2. Le représenter de manière variée, sans stéréotypes
3. Légitimer la présence de toutes les cultures à la BPY
4. Attirer un nouveau public, issu de l'immigration

Objectifs spécifiques

1. Mettre en place une exposition
2. Organiser une animation pour chaque jour
3. Collaborer avec une multitude d'acteurs différents

Matériel requis

A décider selon les animations.

Collaborateurs internes

Nom, prénom	Fonction	Tâche
Madame X	Directrice	Contacts partenaires
Monsieur Y	Chargé de projet	Contacts, promotion, logist.
Madame X	SID	Promtion, logist.
Madame X	AID	Aide aux animations

Collaborateurs externes

Entité	Référent	Contact
Cercle culturel serbe	Monsieur Y	Adresse / Tél. / mail

Moyens promotionnels

1. Parution d'articles dans les journaux locaux
2. Parution d'articles sur le blog et Facebook
3. Mise à disposition et distribution de flyers promotionnels dans des lieux propices à la fréquentation du public-cible, ex. : CCSI, commerces, gare, etc.
4. Diffusion dans les cercles culturels partenaires

Intergénérationnel)

323 TROI

Règles de sécurité

R.A.S.

Déroulement de l'animation

H/J	Déroulement
01.07.15	Prise de contact avec les partenaires
07.10.	Préparation de l'exposition
07.11.	Début de la semaine thématique / vernissage
01.02.16	Animation 1
03.02.	Animation 2
04.02.	Animation 4
05.02.	Animation 5

Photographies

Adulte

325 INFO

Titre : Information immigration

Lieu : BPY

Surface : salle de lecture

Durée : illimitée

Description

Offrir aux nouveaux citoyens d'Yverdon-les-Bains et région une documentation complète visant à favoriser l'intégration, incluant un service personnalisé.

Objectifs généraux

1. Soutenir la politique d'intégration de la ville
2. Aider les personnes immigrées dans leur processus d'intégration
3. Attirer un public issu de l'immigration

Objectifs spécifiques

1. Faire une sélection des documents utiles
2. Faire connaître le service au public-cible, et à la population yverdonnoise et régionale
3. Former le personnel

Adulte

325 INFO

Matériel requis

1. 1 table de type bureau
2. 1 ordinateur
3. 2 grilles de présentation
4. 2 étagères et/ou bacs

Collaborateurs internes

Nom, prénom	Fonction	Tâche
Madame x	Directrice	Défense de projet
Madame X	Directrice adjointe	Sélection des documents
Monsieur Y	Animateur SC	Promotion du service
Madame X	SID	Form. du personnel et visites
Madame X	SID	Service et visites
Monsieur Y	AID	Service et visites

Collaborateurs externes

Entité	Référent	Contact
JECOS	Madame X	Adresse / tél. / mail
CCSI	Madame X	Adresse / tél. / mail

Moyens promotionnels

1. Parution d'articles dans les journaux locaux
2. Parution d'articles sur le blog et Facebook
3. Mise à disposition et distribution de flyers promotionnels dans des lieux propices à la fréquentation du public-cible, ex. : CCSI, commerces, gare, etc.
4. Diffusion dans les cercles culturels partenaires

Adulte

325 INFO

Règles de sécurité

R.A.S.

Déroulement de l'animation

H/J	Déroulement
11.03.15	Préparation du dossier argumentaire
11.04.15	Soumission du projet à la commune
11.06.15	Travail de sélection des documents, modification des notices
11.10.15	Installation du guichet
21.10.15	Travail promotionnel

Photographies

Adulte

025 PERI

Titre : Périodiques en ligne

Lieu : BPY

Surface : espace café et journaux

Durée : illimitée

Description

Mise à disposition de liseuses sur lesquelles est chargée l'application "Pressreader".

Pressreader donne accès gratuitement à 3'500 journaux dans 60 langues différentes.

Objectifs généraux

1. Axer la BPY sur une offre davantage plurilingue
2. Attirer un public issu de l'immigration
3. Respecter le principe d'information et culture pour tous

Objectifs spécifiques

1. Faire connaître le nouveau service au public-cible, et à la population yverdonnoise et régionale.

Adulte

025 PERI

Matériel requis

1. 1 dossier argumentaire
2. 4 liseuses
3. Guides d'utilisation plurilingues

Collaborateurs internes

Nom, prénom	Fonction	Tâche
Madame X	Directrice adjointe	Rédaction du guide
Monsieur Y	Animateur SC	Promotion du service
Madame X	SID	Installation du service

Collaborateurs externes

Entité	Référent	Contact
PressReader	Madame X	Adresse / tél. / mail
La Région	Monsieur Y	Adresse / tél. / mail

Moyens promotionnels

1. Parution d'articles dans les journaux locaux
2. Parution d'articles dans le blog et Facebook
3. Distribution et mises à disposition de flyers dans des lieux propices à la 4. fréquentation du public-cible, ex.: CCSI, commerces, gare, etc.

Adulte

025 PERI

Règles de sécurité

Pour une raison de confort et de confiance, les liseuses ne sont pas attachées. Néanmoins, une surveillance discrète doit être opérée.

Déroulement de l'animation

H/J	Déroulement
14.08.15	Préparation du dossier argumentaire
14.09.15	Soumission du projet à la commune
14.11.15	Acquisition des liseuses et installation de Pressreader
20.11.15	Rédaction du guide d'utilisation plurilingue
01.12.15	Rédaction du guide d'utilisation plurilingue

Photographies

Intergénérationnel

323 TROI

Titre : **Trois semaines au cœur de ...**

Lieu : BPY

Surface : multiple

Durée : 3 semaines

Description

Une semaine d'animations diverses et variées autour d'un pays.

Objectifs généraux

1. Découvrir un pays et sa culture
2. Le représenter de manière variée, sans stéréotypes
3. Légitimer la présence de toutes les cultures à la BPY
4. Attirer un nouveau public, issu de l'immigration

Objectifs spécifiques

1. Mettre en place une exposition
2. Organiser une animation pour chaque jour
3. Collaborer avec une multitude d'acteurs différents

Matériel requis

A décider selon les animations.

Collaborateurs internes

Nom, prénom	Fonction	Tâche
Madame X	Directrice	Contacts partenaires
Monsieur Y	Chargé de projet	Contacts, promotion, logist.
Madame X	SID	Promtion, logist.
Madame X	AID	Aide aux animations

Collaborateurs externes

Entité	Référent	Contact
Cercle culturel serbe	Monsieur Y	Adresse / Tél. / mail

Moyens promotionnels

1. Parution d'articles dans les journaux locaux
2. Parution d'articles sur le blog et Facebook
3. Mise à disposition et distribution de flyers promotionnels dans des lieux propices à la fréquentation du public-cible, ex. : CCSI, commerces, gare, etc.
4. Diffusion dans les cercles culturels partenaires